



การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

**THE USERS' PERCEPTION OF A PUBLIC TRANSPORT OF PHUKET
INTERNATIONAL AIRPORT**



เบญจภรณ์ สงวนชีพ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการบิน

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ปีการศึกษา 2560

การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการบิน

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ปีการศึกษา 2560

**THE USERS' PERCEPTION OF A PUBLIC TRANSPORT OF
PHUKET INTERNATIONAL AIRPORT**

BENJAPORN SANGUANCHEEP



**THIS THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF MANAGEMENT
AVIATION MANAGEMENT
CIVIL AVIATION TRAINING CENTER THAILAND
ACADEMIC YEAR 2017**



การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นับ
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(อ. ดร.คงศักดิ์ ชมชุม)

ประธานกรรมการ

อารีรัตน์ เส้นสด

(อ. ดร.อารีรัตน์ เส้นสด)

กรรมการ

(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์)

(อ. น.ต. ดร.วิวัฒนา มานนท์)

กรรมการ

(อ. ดร.วิญญู วีรยางกูร)

กรรมการ

(อ. น.ท.สุรัสฐ สรีเดช)

กรรมการ

(อ. ดร.กนก สารสิทธิธรรม)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ

สถาบันการบินพลเรือน

(อ. ดร.คงศักดิ์ ชมชุม)

ผู้อำนวยการ

หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

นางสาวเบญจภรณ์ สงวนชีพ: การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต (THE USERS' PERCEPTION OF A PUBLIC TRANSPORT OF PHUKET INTERNATIONAL AIRPORT)

อาจารย์ที่ปรึกษา: อ.ดร.อารีรัตน์ เส้นสด, 104 หน้า

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของผู้ใช้บริการ และกำหนดแนวทางในการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตต่อไป โดยจำแนกตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล บริบทและลักษณะของระบบขนส่งสาธารณะ และการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) มีประชากร คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่มาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต และผู้ประกอบการขนส่งสาธารณะจังหวัดภูเก็ต จำนวน 402 คน ทั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้เกี่ยวกับบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์ประกอบมาตรฐานของรถโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพการบริการพนักงานอยู่ในระดับมาก ด้านผลผลิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการบำรุงรักษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต คือ ในช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการมาก ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก ปลอดภัยและการให้บริการต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ตลอด 24 ชั่วโมง ควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมพนักงานในเรื่องการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับระบบขนส่งสาธารณะท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตได้อย่างชัดเจนซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

สาขาวิชาการจัดการการบิน

ปีการศึกษา 2560

ลายมือชื่อนักศึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

BENJAPORN SANGUANCHEEP: THE USERS' PERCEPTION OF A PUBLIC TRANSPORT
OF PHUKET INTERNATIONAL AIRPORT

THESIS ADVISOR: AREERAT SENSOD, Ph.D., 104 PP

If study is aims to study context and style of public transportation system, study level of recognition of Users and to set guidelines to develop the public transportation system, classified by the private factor variables, The standard composition of car, service quality of staff and recognition of customer to public transportation system. The quantitative research methodology used is the Thai population at Phuket international airport who is going to Phuket and the public transportation operator in Phuket and calculated 402 sample size. The research tools is questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation (S.D.)

The study found that The Users perception of a public transport of Phuket International Airport fives parts, standard component of car was at a much level. Service quality of staff was at a level. Productivity were at a moderate level. Maintenance were at a much level and Ambiance were at a much level in addition, problems and suggestions about perception of Users at Phuket International airport towards public transportation system is arrangement of facilities, add enough security and several model of other services of public transportation system at Phuket International airport enough for user requirements all twenty-four hours, prioritize about full time worker training in convenient fast services and explain information's about public transportation system at Phuket International airport clearly. This factors is positive results to customer satisfaction in services at Phuket International airport.

Aviation Management

Academic Year 2016

Student's Signature _____

Advisor's Signature _____

Co-Advisor Signature's _____

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่องการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะจากท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตเล่มนี้เสร็จอย่างสมบูรณ์และสำเร็จลุล่วง ทางผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบุคคลและกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลืออย่างดียิ่งทั้งในด้านวิชาการ สถิติ การวิจัย อาทิ อ. ดร.คงศักดิ์ ชมชุม ประธานกรรมการ อ. ดร.อารีรัตน์ เส้นสด อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์หลัก อ. น.ต. ดร.วัฒนา มานนท์ กรรมการ อ. ดร.วิญญู วีรยางกูร กรรมการ และ อ. น.ท.สุรัฐ ศรีเดช ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่เสียสละเวลาให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ

สิ่งสำคัญที่สุด ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ผู้มีพระคุณ สูงสุด อีกทั้ง ขอขอบคุณสุมิณา บุญส่ง คุณลักษณะ สังเกตใจ และเจ้าหน้าที่สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่กรุณาตรวจทานรูปเล่มวิทยานิพนธ์ ให้คำแนะนำ การติดต่อประสานงาน ในการดำเนินการทางธุรการต่าง ๆ ด้วยดีเสมอมา ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่าในการอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้ จนสำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี ขอขอบคุณ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเข้าเก็บข้อมูลแก่ผู้ศึกษา อีกทั้ง ขอขอบคุณสาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ที่สนับสนุนทุนการศึกษาของผู้ศึกษามาตลอด จนทำให้การศึกษาในครั้งนี้ประสบความสำเร็จได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่สนใจและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

เบญจกรณ์ สงวนชีพ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ ภาษาไทย	ง
บทคัดย่อ ภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 คำอธิบายศัพท์	4
2. ทัศนวิสัยวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต	6
2.1.1 ลักษณะทางกายภาพของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในปัจจุบัน	6
2.1.2 การเดินทาง	7
2.1.3 ร้านค้าและร้านอาหาร	7
2.1.4 ธนาคารและการแลกเปลี่ยนเงินตรา	7
2.1.5 อินเทอร์เน็ต	8
2.1.7 โรงแรมที่พัก	8
2.1.7 บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	8
2.1.8 การรักษาความปลอดภัย	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการขนส่งสาธารณะ	10
2.3.1 ความเป็นมาของระบบขนส่งสาธารณะ	10
2.3.2 การจำแนกประเภทระบบขนส่งสาธารณะ	12

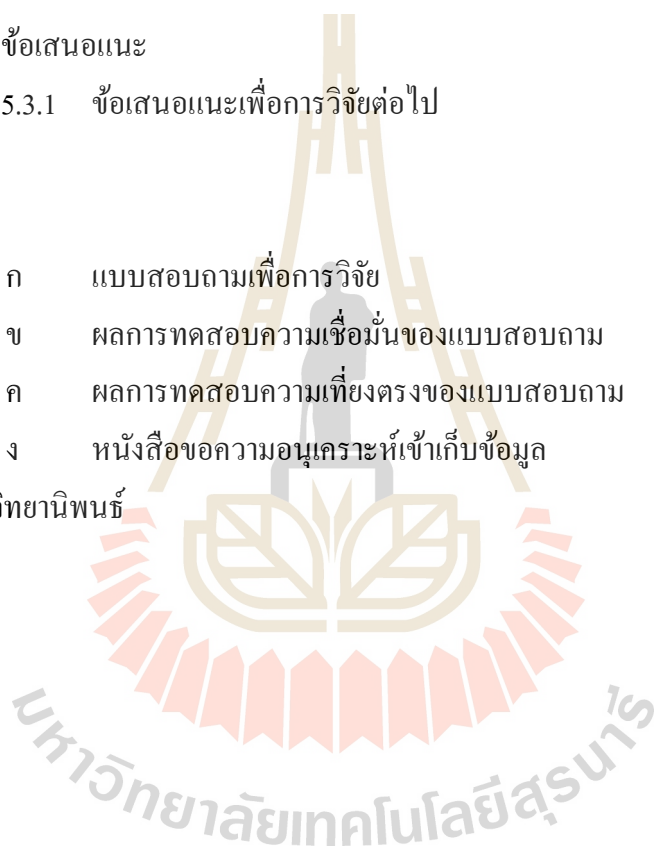
สารบัญ (ต่อ)

หน้า

2.3	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	13
2.3.1	แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	13
2.3.2	ทฤษฎีการบริการ	16
2.3.3	กระบวนการการให้บริการ	17
2.3.4	แนวคิดและทฤษฎีเรื่องคุณภาพการให้บริการ	17
2.3.5	วิถีทางในการชี้วัดคุณภาพการให้บริการ	19
2.4	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้	22
2.4.1	ความหมายของการรับรู้	22
2.4.2	ทฤษฎีการรับรู้	24
2.4.2	การจัดระบบการรับรู้	26
2.4.2	แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง	29
2.5	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
2.5.1	งานวิจัยในประเทศ	31
2.5.2	งานวิจัยต่างประเทศ	37
2.6	กรอบแนวคิดการวิจัย	41
3.	วิธีการดำเนินการวิจัย	42
3.1	วิธีดำเนินการวิจัย	42
3.2	การกำหนดกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย	43
3.3	การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	43
3.4	ตัวแปรที่ทำการวิจัย/เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
3.5	การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล	47
4.	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
4.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบัน	49
4.1.1	บริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะฯ	49
4.1.2	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการฯ	51

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อบริบท ฯ	54
4.3 ผลสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะ ฯ	62
5. สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	65
5.1 สรุปผลการศึกษา	65
5.2 อภิปรายผล	69
5.3 ข้อเสนอแนะ	71
5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป	73
บรรณานุกรม	74
ภาคผนวก	79
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	80
ภาคผนวก ข ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	91
ภาคผนวก ค ผลการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม	95
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าถึงข้อมูล	102
ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์	104



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต	52
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในด้านขององค์ประกอบมาตรฐานของรถ	54
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในด้านคุณภาพการบริการของพนักงาน	56
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในด้านผลผลิตภาพ	59
4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในการบำรุงรักษา Maintenance	60
4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในด้านสภาพแวดล้อม Ambiance	61

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.2 กระบวนการประมวลข้อมูล 4 ระยะ	25
2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย	41



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภูเก็ต เป็นจังหวัดหนึ่งที่ตั้งอยู่ทางภาคใต้ของประเทศไทย เป็นเกาะที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศไทย ขึ้นชื่อว่าเป็นไข่มุกอันดามัน เป็นเมืองแห่งการท่องเที่ยว ตั้งอยู่ในทะเลอันดามัน ล้อมรอบไปด้วยหมู่เกาะและมหาสมุทรอินเดีย ในการเดินทางเข้าสู่จังหวัดภูเก็ต สามารถทำได้ทั้งทางเรือ ทางอากาศ และทางบก โดยการเดินทางทางบกสามารถผ่านช่องทางเข้าออกเส้นทางเดียวคือทางข้าม สะพานสารสิน ด้วยสภาพทางภูมิศาสตร์เป็นหมู่เกาะที่ล้อมรอบด้วยทะเลอันดามัน จึงมีทัศนียภาพและสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ มีทะเลและชายหาดที่ขึ้นชื่อมากมาย อาทิ หาดป่าตอง หาดกะตะ หาดกะรน หาดกมลา หาดในทอน เป็นต้น นอกจากนี้ ภูเก็ตยังขึ้นชื่อในเรื่องการเป็นเมืองแห่งประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรมที่เก่าแก่ คือสถาปัตยกรรมชิโน โปรตุกีส มีอาหารพื้นเมือง ขนม และสินค้าที่มีเอกลักษณ์เป็นของท้องถิ่นดั้งเดิม ทำให้ภูเก็ตเป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวทั้งภายในและต่างประเทศ

จากสภาพเศรษฐกิจที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวอันดับต้น ๆ ของเมืองไทย และเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวทั่วโลก แน่ใจว่าการเดินทางเข้าสู่จังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาจากทั่วโลกกว่า 12 ล้านคนต่อปี (ข้อมูล: สถิติ ปี 2559 กรมการท่องเที่ยว) มักนิยมเดินทางทางอากาศ ดังนั้น การพัฒนาระบบขนส่งทางอากาศ ไม่ว่าจะเป็นท่าอากาศยาน ระบบขนส่งสาธารณะที่เกี่ยวข้องภายในจังหวัด นับเป็นสิ่งสำคัญที่ทางจังหวัด ควรจะมีการวางแผนและรองรับให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสารที่จะมาใช้บริการ

ปัจจุบันจังหวัดภูเก็ตมีการก่อตั้งโครงการ “ภูเก็ตพัฒนาเมือง” แนวคิดและแนวทางในการพัฒนาภูเก็ตในอนาคตร่วมมือกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน มีแผนยุทธศาสตร์ที่จะพัฒนาเมืองให้ทันสมัย มีการนำเสนอแนวคิดและร่วมผลักดันร่าง พรบ.สภาพัฒนาเมือง ซึ่งนำเสนอต่อคณะกรรมการวิสามัญศึกษาและเสนอแนวทางการแก้ไขกฎหมายสถานิติบัญญัติแห่งชาติ มีการเตรียมเปิดตัวโครงการสมาร์ทบัส 10 คัน เส้นทางสนามบิน-ตัวเมืองภูเก็ต พร้อมแอปพลิเคชัน เพื่อเข้าถึงการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดภูเก็ต ในปี 2561 นี้ โครงการถัดมาเป็นการเปิดตัวรถไฟฟ้ารางเบา LRT ปี 2564 เส้นทาง 60 กิโลเมตร 23 สถานี ปลายทางถึงท่าอากาศยาน จังหวัดพังงา ซึ่งมีระยะเวลาก่อสร้าง 3 ปี คาดว่าในปี 2564 จะเสร็จทัน

พร้อมให้บริการแก่ชาวจังหวัดภูเก็ตและนักท่องเที่ยวซึ่งโครงการที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตเหล่านี้ล้วนเป็นโครงการที่จะนำจังหวัดไปสู่การปรับปรุงฟื้นฟูเมือง เพื่อให้เกิดความน่าอยู่ และยั่งยืนด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ไม่ก่อให้เกิดมลพิษต่อเมือง โดยเฉพาะเรื่องการจัดระบบขนส่งมวลชนที่ต้องการการพัฒนาเพื่อให้เป็นจุดศูนย์กลางแห่งการคมนาคมของจังหวัด เพื่อนำไปสู่ความภาคภูมิใจและต้อนรับนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกที่เดินทางมายังจังหวัดภูเก็ต

จากการที่ได้ศึกษาสภาพของลักษณะการขนส่งของระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในปัจจุบันและปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการมาแล้วทั้งหมดนั้นทำให้ ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าวจึงใคร่อยากจะศึกษาถึงการรับรู้ของผู้ใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต เพื่อเดินทางเข้าสู่เมืองภูเก็ตและอำเภอต่าง ๆ ใกล้เคียงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ศึกษาให้เข้าใจถึงสภาพของลักษณะของระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในปัจจุบัน และปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการโดยสารที่ใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต อันจะส่งผลต่อการรับรู้ของผู้ที่มาใช้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต และเพื่อเป็นแนวทางนำไปสู่การปรับปรุงและแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกี่ยวกับระบบการขนส่งสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และเป็นแนวทางในการขยายระบบขนส่งสาธารณะของจังหวัด ที่เกี่ยวข้องกับระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต
- 2) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต
- 3) เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตของการวิจัย

- 1) เนื้อหาของการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาการรับรู้ของผู้ใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะที่เกี่ยวข้องของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ให้เข้าใจถึงสภาพของลักษณะของระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในปัจจุบันและปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการโดยสารที่ใช้บริการต่อธุรกิจบริการของระบบขนส่งสาธารณะจากท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้ใช้บริการจากท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง

และแก้ไขปัญหาระบบการขนส่งสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสารจากท่าอากาศยานนานาชาติ

2) ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้

บริบทและลักษณะของระบบขนส่งสาธารณะ ได้แก่

- องค์ประกอบมาตรฐานของรถ
- คุณภาพการบริการของพนักงาน
- การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะ ได้แก่
- ผลผลิตภาพ (Productivity)
- การบำรุงรักษา (Maintenance)
- สภาพแวดล้อม (Ambiance)

3) ตัวแปรตาม คือ แนวทางในการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ได้แก่

บริบทและลักษณะของระบบขนส่งสาธารณะ

- องค์ประกอบมาตรฐานของรถ
- คุณภาพการบริการของพนักงาน
- การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะ
- ผลผลิตภาพ (Productivity)
- การบำรุงรักษา (Maintenance)
- สภาพแวดล้อม (Ambiance)

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1) ประชากร

- ผู้โดยสารชาวไทย ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต จำนวน 12,859,356 คน (ข้อมูลสถิติจำนวนผู้โดยสาร ปี 2016 อ้างอิงจาก บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ข้อมูล ณ วันที่ 7 มกราคม 2559)

- ผู้ประกอบการขนส่งสาธารณะจังหวัดภูเก็ต จำนวน 5,276 คัน อ้างอิงจากบริษัท สหกรณ์แท็กซี่จังหวัดภูเก็ต ปี 2016 ข้อมูล ณ วันที่ 7 มกราคม 2559

2) กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ช่วงเวลาเดือนธันวาคม พ.ศ. 2559 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2560 โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ ผู้โดยสารที่เป็นคนไทยที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต และกลุ่มผู้ประกอบการที่ให้บริการรถขนส่งสาธารณะ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากผู้โดยสารชาวไทยและผู้ประกอบการรถขนส่งสาธารณะ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต จำนวน 2 กลุ่ม ใช้วิธีการแบ่งตามสัดส่วนที่เท่า ๆ กันทั้งสองกลุ่ม เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามและเก็บข้อมูลจากสนามบินนานาชาติภูเก็ต

1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือน พฤษภาคม 2559 ถึง มิถุนายน 2560

1.4 ประโยชน์ของการวิจัย

1.4.1 พบปัญหาเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหของระบบการขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.4.2 ได้แนวทางในการสร้างภูเก็ตให้เป็นศูนย์กลางการคมนาคม และมีระบบขนส่งที่เป็นเลิศในภูมิภาค

1.4.3 เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะในจังหวัดภูเก็ตที่กำลังจะเกิดขึ้น เช่น โครงการรถไฟฟ้ารางเบา (Light Rail Transit, LRT) ซึ่งจะเกี่ยวเนื่องกับเส้นทางของระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

1.5 คำอธิบายศัพท์

1.5.1 การรับรู้ หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการรับทราบข้อมูล ข่าวสารของระบบขนส่งสาธารณะจากท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต โดยการสัมผัส มองเห็น จากสภาพความเป็นจริงว่าเป็นอย่างไร

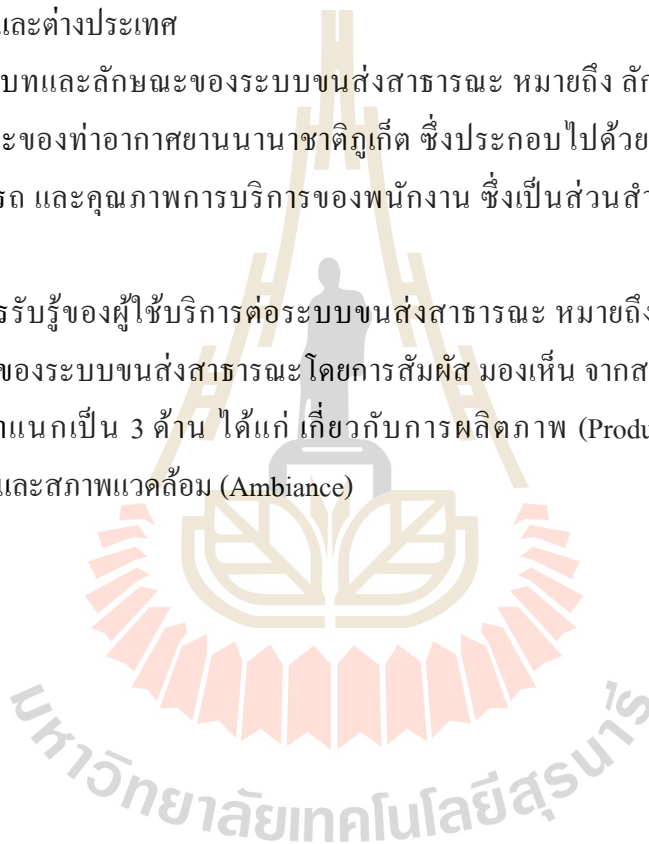
1.5.2 ผู้ใช้บริการ หมายถึง บุคคลที่ใช้บริการจากระบบขนส่งสาธารณะจากท่าอากาศยานนานาชาติจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ ผู้โดยสารชาวไทย ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ผู้จังหวัดภูเก็ตและผู้ประกอบการขนส่งสาธารณะจังหวัดภูเก็ต

1.5.3 ระบบขนส่งสาธารณะ หมายถึง กระบวนการให้บริการรถรับส่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารที่ใช้สายการบิน

1.5.4 ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต หมายถึง ท่าอากาศยานนานาชาติ ตั้งอยู่ที่เลขที่ 222 ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4026 ตำบลไม้ขาว อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ให้บริการทั้งเที่ยวบินภายในประเทศและต่างประเทศ

1.5.5 บริบทและลักษณะของระบบขนส่งสาธารณะ หมายถึง ลักษณะพื้นฐานของระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ซึ่งประกอบไปด้วย 2 ด้านคือ องค์ประกอบมาตรฐานของรถ และคุณภาพการบริการของพนักงาน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร

1.5.6 การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะ หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการทราบข้อมูลข่าวสารของระบบขนส่งสาธารณะโดยการสัมผัส มองเห็น จากสภาพความเป็นจริงว่าเป็นอย่างไรโดยจำแนกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ เกี่ยวกับการผลิตภาพ (Productivity) การบำรุงรักษา (Maintenance) และสภาพแวดล้อม (Ambiance)



บทที่ 2

ปรัทัศนัวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและอ้างอิง แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะจากท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต เพื่อนำมาเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาวิจัยในหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบขนส่งสาธารณะ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต เป็นข้อมูลพื้นฐานที่ผู้วิจัยจำเป็นต้องศึกษา เพื่อให้ทราบถึงลักษณะทางกายภาพในปัจจุบันบริการต่าง ๆ ที่ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตมีให้บริการ ดังนี้

ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ตั้งอยู่ เลขที่ 222 ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4026 ตำบลไม้ขาว อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต เนื้อที่โดยประมาณ 94,800 ตารางเมตร ดำเนินงานโดย บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ทางเหนือสุดของเกาะภูเก็ต อยู่ห่างจากตัวเมืองประมาณ 32 กิโลเมตร มีความหนาแน่นของเที่ยวบินเป็นอันดับสามของประเทศ รองลงมาจาก ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ตามลำดับ มีเที่ยวบินทั้งในและต่างประเทศ ปัจจุบันหลังจากที่สนามบินนานาชาติภูเก็ตได้เปิดขยายส่วนของอาคารผู้โดยสารเพิ่มเติมในปี 2547 ทำให้ปัจจุบันท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต สามารถรองรับผู้โดยสารได้ 12,500,000 คนต่อปี

2.1.1 ลักษณะทางกายภาพท่าอากาศยานภูเก็ตในปัจจุบัน

ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตมีเนื้อที่รวม 1,382 ไร่ สูงกว่าระดับน้ำทะเลปานกลาง 32 ฟุต เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีทางวิ่ง 1 เส้น ยาว 3,000 เมตร กว้าง 45 เมตร ลักษณะของ

พื้นที่ท่าอากาศยาน พื้นที่คอนกรีตลาดยาง ความทนทาน PCN 69/F/C/W/T มีทางขับ 8 จุด สนามบินภูเก็ตประกอบด้วยอาคารผู้โดยสาร 3 อาคาร คือ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ เป็นอาคารหลังเดิม อาคารผู้โดยสารต่างประเทศ เป็นอาคารใหม่ที่เพิ่งเปิดใช้งานในปี พ.ศ. 2559 และอาคารผู้โดยสารพิเศษ (Terminal X) เป็นอาคารใหม่ที่ไ้รองรับผู้โดยสารเที่ยวบินเช่าเหมาลำ

2.1.2 การเดินทาง

การเดินทางเข้า-ออกจากสนามบินภูเก็ตนั้นมีหลากหลายรูปแบบ ดังนี้

- รถยนต์ส่วนตัว ใช้เส้นทางถนนเทพกระษัตรี และเข้าทางถนนหมายเลข 402 และ 4031 เพื่อเข้าสู่สนามบิน
- รถบัสสนามบิน มีให้บริการ 2 จุด หน้าทางออกอาคารผู้โดยสารขาเข้าและหน้าร้านเบอร์เกอร์คิง บริเวณทางออกอาคารผู้โดยสารขาออก เดินทางเข้าเมืองภูเก็ต ราคาเริ่มต้น 85 บาท
- รถแท็กซี่ บริเวณลานชาลาชั้น 1 เสียค่าโดยสารถึงตัวเมืองภูเก็ตประมาณ 350-400 บาท
- รถตู้ บริเวณห้องโถงชั้น 1 เสียค่าโดยสารถึงตัวเมืองภูเก็ตประมาณ 400-450 บาท
- รถลีมูซีน บริเวณห้องโถงชั้น 1 จากสนามบินถึงตัวเมืองภูเก็ตประมาณ 400-450 บาท
- รถวีไอพี ลีมูซีน บริเวณห้องโถงชั้น 1 จากสนามบินถึงตัวเมืองภูเก็ตประมาณ 1,000 บาท
- รถเช่า มีบริการจากหลากหลายบริษัทให้เช่ารถชั้นนำ

2.1.3 ร้านค้าและร้านอาหาร

สนามบินภูเก็ตมีร้านค้าและร้านอาหารหลายแห่งให้เลือกใช้บริการ ร้านอาหารจานด่วน ร้านกาแฟและขนมไปจนถึงร้านคิง เพาเวอร์ ร้านหนังสือ ร้านขายของฝาก และร้านสะดวกซื้ออีกด้วย ท่าอากาศยานภูเก็ตมีร้านค้าปลีกกว่า 10 แห่ง และจำหน่ายสินค้าปลอดภาษี เช่น สุรา บุหรี่ น้ำหอม และสินค้าอื่น ๆ อีกมากมาย อาหารและเครื่องดื่ม ร้านอาหารของบริษัทการบินไทยเปิดบริการที่ชั้น 3 จำหน่ายทั้งอาหารไทยและยุโรป นอกจากนี้ มีร้านอาหารว่างต่าง ๆ อีกมากมายให้บริการที่บริเวณทั่วไปของท่าอากาศยาน

2.1.4 ธนาคารและการแลกเปลี่ยนเงินตรา

ภายในสนามบินมีธนาคารในรูปแบบสาขาทั้งหมด 2 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย และธนาคารทหารไทย (ชั้น 2) และมีบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศจากธนาคารและ

สถาบันการเงินต่าง ๆ 4 เคา์เตอร์ในบริเวณอาคารผู้โดยสารขาเข้าและอาคารผู้โดยสารขาออก รวมทั้งตู้กดเงินแบบอัตโนมัติ อีก 13 ตู้ตามจุดต่าง ๆ ในสนามบิน

2.1.5 อินเทอร์เน็ต

สนามบินภูเก็ตมีอินเทอร์เน็ตไวไฟให้บริการฟรี โดยใช้ SSID ชื่อ “@AirportTrueFreeWiFi” และลงทะเบียนยืนยันตนเพื่อเข้าใช้งาน จำกัดเวลา 2 ชั่วโมงต่อวัน

2.1.6 โรงแรมที่พัก

สนามบินภูเก็ตไม่มีโรงแรมภายในสนามบิน โดยโรงแรมที่ใกล้ที่สุด คือ โรงแรม เพเรนเนียลริสอร์ท ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากสนามบินประมาณ 0.74 กิโลเมตร นอกจากนี้ภูเก็ตก็ยังมี โรงแรมอีกมากมายที่เลือกได้ตั้งแต่ 1-5 ดาว

2.1.7 บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

การบริการนักท่องเที่ยว จุดบริการนักท่องเที่ยวจะอยู่บริเวณ อาคารผู้โดยสารขาออก

1) บริการด้านข้อมูล ผู้โดยสารสามารถขอความช่วยเหลือและตรวจสอบข้อมูล ได้ที่เจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยาน โดยติดต่อที่จุดให้บริการด้านข้อมูลของท่าอากาศยาน เบอร์โทร ศูนย์การให้บริการ (076) 327230-7

2) การสื่อสารโทรคมนาคม ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข อยู่ที่ชั้น 2 อาคาร ผู้โดยสารขาออก

3) จุดบริการด้านการเงิน บริเวณอาคารผู้โดยสารขาเข้ามีจุดรับแลกเปลี่ยนเงินตรา ต่างประเทศ 4 จุด และอาคารผู้โดยสารขาออกมี 1 จุด

4) การบริการเปลี่ยนเที่ยวบิน พื้นที่ ๆ ให้บริการผู้โดยสารที่เปลี่ยนเที่ยวบิน จะอยู่ บริเวณเดียวกับห้องรับรองผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

5) บริการรับฝากสัมภาระ จุดบริการรับฝากสัมภาระจะอยู่ที่ชั้น 1 อาคารผู้โดยสาร ขาเข้า

6) จุดร้องเรียนเรื่องกระเป๋า บริเวณสายพานรับสัมภาระมีทั้งหมด 6 จุดแบ่งเป็น ผู้โดยสารขาเข้าในประเทศ 2 จุด ผู้โดยสารขาเข้าระหว่างประเทศ 2 จุด และผู้โดยสารขาออก 2 จุด

7) จุดรับแจ้งกระเป๋าหายและรับกระเป๋าเกิน ผู้โดยสารสามารถหาสัมภาระได้ที่ เคา์เตอร์การบินไทย ชั้น 1 สำนักงานของสายการบินต่าง ๆ สำนักงานของสายการบินต่าง ๆ ใน กรณีที่สัมภาระของผู้โดยสารสูญหายสามารถติดต่อได้ที่จุดให้บริการด้านข้อมูลของท่าอากาศยาน

8) บริเวณสูบบุหรี่ บริเวณสำหรับสูบบุหรี่จะให้บริการที่ห้องรับรองผู้โดยสารขา ออกทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ

9) บริเวณที่สวดมนต์สำหรับชาวมุสลิม บริเวณที่สวดมนต์สำหรับผู้โดยสารและ ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานชาวมุสลิม อยู่ที่ชั้น 3

10) จุดบริการด้านการเงิน มีบริการจุดแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ 4 จุดในบริเวณอาคารผู้โดยสารขาเข้า และ 1 จุดในอาคารผู้ขาออก

11) จุดนัดพบ จุดนัดพบเพื่อรับผู้โดยสารจะอยู่บริเวณอาคารผู้โดยสารขาเข้าและขาออก

12) บริการรักษาพยาบาล จุดให้บริการรักษาพยาบาลจะอยู่บริเวณอาคารผู้โดยสารขาออก โดยเปิดให้บริการตั้งแต่ 6.00 น ถึง 24.00 น

13) การจองโรงแรม เคาน์เตอร์ในการจองโรงแรมมีให้บริการในบริเวณอาคารผู้โดยสารขาเข้า

14) รถขึ้น มีการบริการรถขึ้นในอาคารผู้โดยสาร

2.1.8 การรักษาความปลอดภัย

ศูนย์รักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยาน ตั้งอยู่ที่ห้องพักคอยผู้โดยสารขาเข้า และเป็นศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินที่เกิดขึ้นภายในท่าอากาศยาน โดยมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย สารวัตรทหารอากาศ และสารวัตรทหารบก รวมทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจจากสถานีตำรวจมาคอยให้บริการ มีการตรวจเช็คผู้โดยสารและลูกเรือรวมทั้งกระเป๋าถือ

1) ผู้โดยสารเข้ารับการตรวจโดยเดินผ่านช่องพิเศษ
2) ผู้โดยสารจะได้รับการตรวจเช็คโดยเครื่องมือ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะเป็นผู้ดำเนินการหลังจากเดินผ่านเครื่องตรวจ

3) กระเป๋าถือของผู้โดยสารจะถูกวางบนสายพานเพื่อเข้ารับการเอ็กซเรย์ หากพบสิ่งผิดปกติผู้โดยสารเจ้าของกระเป๋าจะได้รับการตรวจเช็คโดยเครื่องมือจากทางเจ้าหน้าที่อีกครั้งทันที

4) หากสิ่งที่ตรวจพบเป็นวัตถุอันตราย ผู้โดยสารที่เป็นเจ้าของจะถูกดำเนินคดี เจ้าหน้าที่สายการบินจะนำวัตถุต้องห้ามไปเก็บแยกไว้ในส่วนสิ่งของที่ต้องการระบบรักษาความปลอดภัยจะถูกนำไปเก็บรักษาไว้และจะออกใบรับให้ผู้โดยสารที่เป็นเจ้าของมารับเมื่อถึงปลายทาง

จุดตรวจเช็คสัมภาระ

1) หลังจากทีสัมภาระ (ไม่รวมกระเป๋าถือ) ได้รับการเอ็กซเรย์จากเครื่องเอ็กซเรย์และไม่พบสิ่งผิดปกติก็จะถูกมัดด้วยสายพลาสติกก่อนที่จะนำไปบรรจุไว้ในเครื่องบิน แต่หากตรวจพบสิ่งผิดปกติ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจำเป็นต้องใช้เครื่องมือตรวจสอบสัมภาระนั้นอีกครั้งต่อหน้าผู้โดยสารผู้เป็นเจ้าของ

2) หากสิ่งที่ตรวจพบเป็นวัตถุอันตราย ผู้โดยสารที่เป็นเจ้าของสัมภาระนั้นจะถูกดำเนินคดีวัตถุต้องห้ามนั้นจะไม่ถูกเก็บรวมกับสัมภาระและทางเจ้าหน้าที่จะแจ้งให้เจ้าของหรือผู้ที่เกี่ยวข้องมารับคืนภายหลัง

จุดตรวจเช็คความปลอดภัยของคณะทูตและกงสุล

- 1) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยต้องตรวจหนังสือเดินทางของทูตและกงสุล
- 2) สัมภาระของทูตและกงสุลจะได้รับการตรวจเหมือนผู้โดยสารคนอื่น ๆ ยกเว้นถุงที่ปิดผนึกมาจากสถานทูต
- 3) ทูตและกงสุล ต้องกรอกแบบฟอร์มที่เจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานจัดให้

ตำรวจท่องเที่ยว/จุดตรวจเช็คความปลอดภัย

สำนักงานตำรวจท่องเที่ยวของท่าอากาศยานภูเก็ตอยู่ที่ ชั้น 3 โดยมีเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวอำนวยความสะดวกให้กับการเดินทาง และรักษาความปลอดภัยให้กับผู้ใช้ท่าอากาศยาน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบขนส่งสาธารณะ

การขนส่งสาธารณะ คือ บริการคมนาคมขนส่งผู้โดยสารที่สามารถใช้ได้โดยสาธารณะชน ซึ่งแตกต่างจากรถแท็กซี่ รถร่วม หรือรถเมล์เช่าเหมาคันที่จะไม่รับผู้โดยสารแปลกหน้าหากไม่มีการตกลงกันก่อนล่วงหน้า วิธีการขนส่งสาธารณะรวมไปถึงรถประจำทางสาธารณะ รถราง รถลาก และรถไฟ แล้วยังหมายรวมถึงระบบขนส่งมวลชน เช่น รถไฟฟ้าและรถไฟฟ้าใต้ดินและเรือข้ามฟาก สายการบิน รถทัวร์ และรถไฟระหว่างเมืองมักจะใช้ในการขนส่งผู้โดยสารระหว่างเมือง มีการพัฒนาเครือข่ายรถไฟความเร็วสูงในหลายพื้นที่ทั่วโลกอีกด้วย นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการ นักศึกษา และผู้เชี่ยวชาญหลายท่าน ได้ให้คำนิยามและความหมายของระบบขนส่งสาธารณะ รวมถึงการแบ่งประเภทของระบบขนส่งสาธารณะต่าง ๆ ไว้ดังนี้

2.2.1 ความเป็นมาของระบบขนส่งสาธารณะ

ระบบขนส่งสาธารณะ (Public transportation or Mass transit) ถือได้ว่าเป็นระบบที่ผ่านขั้นตอนของวิวัฒนาการมาแล้วเป็นเวลานานหลายยุคหลายสมัย เริ่มจากการขนส่งสาธารณะครั้งแรกสุดที่พบในประวัติศาสตร์นั้น เริ่มขึ้นโดยชาวโรมัน ผู้ซึ่งก่อตั้งให้ระบบบริการยานพาหนะที่รับจ้างขนส่งผู้คนและสัมภาระในระหว่างช่วงการปกครองของจักรพรรดิออกุสตุส (Augustus) และจักรพรรดิไธเบริอุส (Tiberius) พาหนะที่ใช้ในการขนส่งมีลักษณะเป็นรถบรรทุกแบบสองล้อหรือสี่ล้อที่ให้บริการโดยจอดรับส่งผู้โดยสารตามที่พักรายทาง ซึ่งถูกกำหนดให้เป็นสถานีย่อยทุก ๆ ระยะทาง 5-6 ไมล์

ในยุโรป ระหว่างศตวรรษที่ 16 เริ่มปรากฏมีการใช้รถโค้ช (Coaches) ให้บริการรับส่งผู้โดยสารโดยจัดให้มีการให้บริการที่สม่ำเสมอตามตารางเวลาระหว่างเมืองสำคัญ ๆ หลังจากนั้นในศตวรรษที่ 7 ได้ริเริ่มการใช้พาหนะที่เรียกว่า Stagecoaches เพื่อให้บริการขนส่งระหว่างเมือง อย่างไรก็ตาม การจัดให้บริการในยุคนี้ค่อนข้างที่จะไม่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ทั้งนี้เนื่องจากสภาพถนนที่ย่ำแย่ประกอบกับราคาค่าโดยสารที่แพงเกินไป การเดินทางเป็นไปด้วยความล่าช้า ทำให้ผู้โดยสารไม่ได้รับความสะดวกสบายเท่าที่ควร

การขนส่งสาธารณะรูปแบบแรกที่มีการจัดให้บริการภายในเมือง ได้แก่ การขนส่งโดยพาหนะที่เรียกว่า แฮกนี (Hackney) ที่ถือได้ว่าเป็นรูปแบบแรกของลักษณะการให้บริการบนรถแท็กซี่ (Taxi) ลักษณะการขนส่งดังกล่าวเกิดขึ้นในเมืองปารีส และลอนดอน หลังช่วงทศวรรษที่ 1600 เล็กน้อย พาหนะที่ใช้ในการขนส่งมีลักษณะเป็นรถบรรทุกพ่วงขนาดเล็ก ขับเคลื่อนโดยใช้กำลังลากจูงของม้าที่มีขนาดปานกลาง ในช่วงทศวรรษที่ 1700 เมืองลอนดอนมีรถแฮกนี (Hackney) ให้บริการอยู่ประมาณ 600 คัน

การขนส่งสาธารณะส่วนใหญ่ให้บริการโดยมีกำหนดเวลา แท็กซี่ร่วมให้บริการเมื่อมีผู้โดยสารหรือมีผู้โดยสารเต็มคันแล้วแต่กรณี ระบบการขนส่งที่เป็นโครงข่ายรองมีให้บริการในพื้นที่ที่มีประชากรน้อยหรือในพื้นที่ที่ต้องการการให้บริการส่งถึงหน้าบ้าน การขนส่งสาธารณะในมหานครมีความแตกต่างในพื้นที่เอเชีย อเมริกาเหนือ และยุโรปเป็นอย่างมาก ในเอเชียการขนส่งมวลชนมีผู้ให้บริการคือบริษัทเอกชนหรือมหาชนที่แสวงหาผลกำไรและผู้ลงทุนทางการอสังหาริมทรัพย์ ในอเมริกาเหนือ หน่วยงานด้านการขนส่งมวลชนเป็นผู้ดูแลการบริการขนส่งสาธารณะ ในยุโรป รัฐบาลมักมอบหมายให้บริษัทเอกชนเป็นผู้ดูแลจัดการการขนส่งสาธารณะ

บริการขนส่งสาธารณะได้รับกำไรจากการเก็บค่าโดยสารซึ่งอาจจะขึ้นอยู่กับระยะทางของการเดินทางหรืออาจจะเก็บแบบราคาเดียวก็ได้ หากมีจำนวนผู้โดยสารมากและราคาค่าเดินทางสูงพอก็อาจจะทำให้มีกำไรได้ ทั้งนี้รัฐบาลอาจจะอัดฉีดเงินภาษีเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน เมืองบางเมืองมีการให้บริการขนส่งสาธารณะที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายโดยรัฐบาลเป็นผู้ออกค่าดำเนินงานทั้งหมด เหตุผลทางประวัติศาสตร์และเศรษฐศาสตร์ทำให้มีการใช้การขนส่งสาธารณะในรูปแบบที่แตกต่างกันไป ประเทศในโลกเก่ามักมีระบบที่น่าเชื่อถือและครอบคลุมพื้นที่ใหญ่ซึ่งให้บริการเมืองที่มีประชากรมากแต่เดิม ทั้งนี้ประเทศในโลกใหม่มักประสบปัญหา "คนเมือง" และมีระบบขนส่งมวลชนที่ไม่ทั่วถึง

ในปี 1662 นักปรัชญาและนักคณิตศาสตร์ชาวฝรั่งเศส Blaise Pascal ได้ริเริ่มบริการขนส่งโดยรถโค้ชในอัตราค่าโดยสารที่ต่ำโดยให้บริการประจำในห้าเส้นทางเดินรถภายในเมืองปารีส เมื่อเริ่มเข้าสู่ศตวรรษที่ 19 ผู้คนส่วนใหญ่เดินทางไปประกอบอาชีพการงานด้วยการเดินเป็นหลัก เมืองมีความหนาแน่นเพิ่มขึ้นและมีขนาดกะทัดรัดเนื่องจากพื้นที่ของเมืองถูกจำกัดโดย

รัศมีของความสามารถในการเดินทางของผู้คนจากบริเวณศูนย์กลางของเมืองนั่นเอง ชาวเมืองที่อาศัยอยู่บริเวณรอบนอกของเมืองเดินทางด้วยรถบรรทุกขนส่งหรือใช้ม้าเป็นพาหนะ อย่างไรก็ตามราคาของม้าในขณะนั้นมีราคาแพงเกินกว่าคนทั่วไปจะซื้อไว้ใช้งานได้

ยุคแห่งการขนส่งที่ทันสมัย เริ่มต้นในปี 1819 ซึ่งเป็นการเดินทางด้วยรถโค้ชในเมืองปารีส (Miller, 1947) พาหนะที่ใช้นำมาจากรถ Stagecoach และถูกเรียกชื่อใหม่เป็น Diligence ขณะที่บริการขนส่งสาธารณะที่จัดให้มีขึ้นครั้งแรกในสหรัฐอเมริกา เริ่มต้นในปี ค.ศ. 1827 โดยการริเริ่มของ Abraham Brower ให้บริการบนถนน Broadway กรุงนิวยอร์ก โดยใช้พาหนะที่เป็นรถโค้ชขนาด 12 ที่นั่ง ผลิตโดย Wade & Leverich และได้ถูกตั้งชื่อว่า Accommodation จากนั้น Abraham ได้สั่งผลิตรถอีกรุ่นที่ถูกออกแบบให้มีลักษณะแตกต่างออกไป รถรุ่นใหม่มีประตูเข้าออกอยู่ท้ายตัวรถ และมีบันไดเหล็กต่อจากตัวรถลงไปถึงพื้นถนน รถรุ่นนี้ตั้งชื่อว่า Sociable

จากที่กล่าวข้างต้น ได้แสดงให้เห็นวิวัฒนาการและความเป็นมาของระบบขนส่งสาธารณะที่ผ่านมาในอดีตจนถึงยุคการพัฒนาแบบก้าวกระโดดของระบบขนส่งสาธารณะและเป็นจุดเริ่มต้นของระบบขนส่งยุคใหม่ คือตั้งแต่ปี ค.ศ. 1819 เป็นต้นมา ได้มีระบบขนส่งสาธารณะรูปแบบต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย ซึ่งถือได้ว่ามีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนการพัฒนาที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบระบบขนส่งสาธารณะในยุคต่อมา

2.2.2 การจำแนกประเภทระบบขนส่งสาธารณะ

รูปแบบและคำจำกัดความของระบบขนส่งสาธารณะประเภทต่าง ๆ สามารถจำแนกออกเป็นหมวดหมู่ได้หลายแนวทางขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์ที่พิจารณาในหัวข้อนี้จะนำเสนอการจำแนกประเภทของระบบขนส่งสาธารณะ โดยใช้เกณฑ์การจำแนกที่แตกต่างกันไปได้ 4 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

1) การขนส่งส่วนบุคคล (Private transportation) เป็นการขนส่งที่ผู้ครอบครองยานพาหนะเป็นผู้ใช้พาหนะนั้นในการเดินทางด้วยตัวเอง มักใช้ในการเดินทางบนเส้นทางสาธารณะและถนนที่จัดไว้ให้สำหรับการสัญจร รูปแบบยานพาหนะที่จัดอยู่ในการขนส่งประเภทนี้ได้แก่รถยนต์ส่วนบุคคล นอกจากนี้ยังรวมไปถึงรถจักรยานยนต์รถจักรยาน และการเดินทางด้วยการเดิน

2) การขนส่งผู้โดยสารแบบรับจ้าง (For-hire urban passenger transportation) การขนส่งในกลุ่มนี้ มักถูกเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า Paratransit เป็นการขนส่งที่จัดให้ผู้ให้บริการเพื่อให้บริการกับผู้โดยสารทั่วไป โดยผู้โดยสารและผู้ให้บริการ จะทำการตกลงราคาค่าบริการล่วงหน้าก่อนใช้บริการ รูปแบบการขนส่งดังกล่าวมักจะไม่มีภาระบบเส้นทางและตารางการให้บริการที่แน่นอน รูปแบบการขนส่งที่จัดอยู่ในเกณฑ์ดังกล่าวได้แก่ แท็กซี่ ตุ๊กตุ๊ก มอเตอร์ไซด์รับจ้าง Dial-a-bus และ Jitney การให้บริการแบบ Paratransit นั้น เส้นทาง การให้บริการและตารางเวลาการ

เส้นทางสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละคน ดังนั้นจึงถือได้ว่าเป็นรูปแบบการเดินทางที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสาร (Demand-responsive mode)

3) การขนส่งผู้โดยสารด้วยบริการสาธารณะ (Common-carrier urban passenger transportation) เป็นรูปแบบการขนส่งที่รู้จักกันในชื่อของ Transit หรือ Mass transit หรือ Mass transportation เป็นระบบขนส่งที่มีการกำหนดเส้นทางและตารางเวลาของการให้บริการเป็นที่แน่นอนไว้แล้วล่วงหน้า จึงจัดได้ว่าเป็นบริการที่มีเส้นทางและตารางการเดินทางที่แน่นอน (Fixed route or Fixed-schedule service) ผู้ใช้บริการต้องชำระค่าโดยสารตามที่กำหนดไว้ ระบบขนส่งที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้ได้แก่ รถโดยสารประจำทาง รถราง รถรางด่วน เป็นต้น

4) ระบบขนส่งสาธารณะเขตเมือง (Urban public transportation) คือ การขนส่งที่รวมทั้งระบบขนส่งแบบ Mass transit และ Paratransit เข้าเป็นกลุ่มเดียวกัน โดยพิจารณาว่าทั้ง Mass transit และ Paratransit ต่างก็เป็นการขนส่งสาธารณะเหมือนกัน อย่างไรก็ตามถ้าถึงระบบขนส่งสาธารณะ ส่วนใหญ่ก็จะหมายถึงการขนส่งแบบ Mass transit เป็นหลักนอกจากการจำแนกประเภทระบบขนส่งโดยใช้หลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังสามารถจำแนกประเภทระบบขนส่งโดยใช้หลักเกณฑ์อื่นในระดับรองลงมา โดยอาจจำแนกเป็นการขนส่งเฉพาะกลุ่มหรือบุคคล (Individual transportation) และการขนส่งแบบรวมกลุ่มผู้โดยสาร (Group transportation) โดยการขนส่งเฉพาะกลุ่มหรือบุคคล หมายถึง ระบบขนส่งที่จัดขึ้นมาสำหรับให้บริการแก่ผู้โดยสารกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะเป็นรายบุคคล หรือกลุ่มองค์กร และการขนส่งแบบรวมกลุ่มผู้โดยสาร หมายถึง ระบบขนส่งที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารทั่วไป โดยผู้โดยสารเหล่านั้นไม่จำเป็นต้องรู้จักกันหรืออยู่ในหมู่คณะเดียวกัน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการเป็นเรื่องราวของความรู้สึกที่กลั่นออกมาจากใจ และแสดงออกโดยพฤติกรรม และคำพูดที่ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไปในทางที่ดีหรือไม่ดี ถ้าสิ่งที่แสดงออกสอดคล้องกับประสบการณ์และความคาดหวังของผู้รับบริการความรู้สึกดี ๆ ก็จะเกิดขึ้น โดย ทั้งนี้ ผู้ให้บริการควรจะมีการสร้างทัศนคติที่ดีในการให้บริการ คือ มีความเป็นมืออาชีพคือผู้ให้บริการควรเป็นผู้ที่สามารถควบคุมอารมณ์ของตัวเองได้ผู้ให้บริการควรปฏิบัติให้แตกต่างจากที่ตนเองทำอยู่เป็นประจำ เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงการบริการของตนเองที่เป็นอยู่ให้ดีขึ้น (ชัยเสถฐ์ พรหมศรี. 2550 : 72) การบริการนั้นสร้างขึ้นในเวลาเดียวกับการบริโภค หรือการใช้บริการบุคคลหรือสิ่งของที่ให้บริการจะร่วมอยู่ในกระบวนการบริการนั้น ๆ มีผลต่อระดับของการบริการ โดยมีปัจจัย

ที่เกี่ยวข้องได้แก่ ประเภทการบริการและระดับของการติดต่อระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ ซึ่งจะมีผลต่อความสามารถในการบริการตามความต้องการของลูกค้า (ทิพวรรณ พุ่มมณีและคณะ. 2558: 28)

งานบริการมีลักษณะเฉพาะ (สมิต สัจฉกร. 2558: 55) ดังต่อไปนี้

1) ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับสนองตอบตรงความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดีแต่ในทางกลับกัน ถ้าไม่ได้รับความพึงพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการในทันที เช่นกัน

2) ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลางและในตอนท้ายเพราะไม่มีข้อจำกัดว่า จะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด

3) ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและหน่วยงาน งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ได้รับ บริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดีอาจจะแปรผล จากการให้บริการที่ดีเป็นการสั่งซื้อสินค้าเพิ่มหรือแปรผลจากการไม่พอใจในการบริการเป็นการยกเลิก สัญญาก็ได้

4) ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ สินค้าที่ไม่ดีมีความชำรุดบกพร่องอาจจะเปลี่ยนตัวสินค้าให้ได้แต่การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยน ความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง

5) สร้างทัศนคติต่อบุคคล หน่วยงานและองค์กรได้อย่างมาก การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกรับหรือไม่ชอบที่มีต่อผู้ให้บริการหรือหน่วยงานอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัด ขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใด สำคัญมากน้อยเท่าใด

6) สร้างภาพลักษณ์ให้หน่วยงานและองค์กรเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้รับบริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมาก แล้วแต่ภาพเก่าไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปลักษณ์ได้ต้องใช้เวลา นั้นเป็นสิบ ๆ ปี

7) หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ทันทีทันใดผิดกับความบกพร่องของสินค้าบางกรณีอาจใช้เวลานานกว่าจะพบจุดบกพร่อง จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

8) ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดีบริการจะดีหรือไม่ดีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดี และได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดีก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ

ในทางกลับกัน ถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

9) คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมาสู่หน่วยงานจะพบว่า ส่วนใหญ่เกิดจากคนหน่วยงานหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียง ยกย่องว่าให้บริการดีแต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการ ไม่ได้ดังเดิมและอาจถึงขั้นทำให้เสียลูกค้าเดิมไปก็ได้ เป้าประสงค์ของการให้บริการคือการสร้างสรรค์และรักษาลูกค้า

ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการจึงต้องมีบัญญัติสิบประการของการบริการลูกค้าที่เหนือชั้นกว่า (วารินทร์ สีน สูงสุดและวันทิพย์ สีนสูงสุด. 2553: 10) มีดังนี้

- 1) ลูกค้าเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดในบริษัท
- 2) ลูกค้าไม่ได้มาพึ่งเรา เราต่างหากที่พึ่งลูกค้า เราเป็นคนทำให้ลูกค้า
- 3) ลูกค้าไม่ได้มาขัดจังหวะการทำงานของเรามาเพื่อให้เรามีงานทำ
- 4) ลูกค้ามีความกรุณาแก่เราที่แวะมาเยี่ยมเราโทรมาหาเราการรับใช้ลูกค้าไม่ใช่การสร้าง บุญทำคุณแก่ลูกค้า
- 5) ลูกค้าเป็นส่วนที่สำคัญมากต่อธุรกิจของเราอย่างเช่นสิ่งอื่น ๆ รวมทั้งการมีสินค้าและบริการไว้พร้อมเสมอ
- 6) ลูกค้าไม่ใช่หุ่นปูนปั้น ลูกค้าก็เป็นคนที่มีความรู้สึกและอารมณ์เช่นเราจงปฏิบัติต่อลูกค้าให้ดีกว่าที่อยากให้ลูกค้าปฏิบัติต่อเรา
- 7) ลูกค้าไม่ใช่คนที่จะต้องล้อต่อเถียงหรือประลองปัญญาด้วย
- 8) เป็นงานของเราที่ต้องสนองต่อความจำเป็นความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า หากถึงคราวก็ต้องลบความกลัวและคำตำหนิตყนของเขาด้วย
- 9) ลูกค้าควรได้รับการเอาใจใส่ความสุภาพและการบริการอย่างมีอาชีพมากที่สุด

10) ลูกค้าเป็นเส้นเลือดแห่งธุรกิจของเรา พึงจำไว้เสมอว่า ถ้าไม่มีลูกค้าเราก็ไม่อาจมีธุรกิจ เราเป็นคนทำงานให้ลูกค้า องค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการจึงต้องทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ระดับคุณภาพการบริการคุณค่าการบริการที่ส่งมอบแก่ลูกค้าและความเป็นเลิศในงานบริการขององค์กรเพื่อทำให้การบริการขององค์กรมีความเป็นเลิศในการสร้างคุณภาพและคุณค่าให้เกิดขึ้นกับ ผู้บริโภค (ศิริพร วิษณุหมิมาชัย. 2554 : 37)

ดังนั้น ความหมายของคุณภาพบริการมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับมุมมองของผู้รับบริการหรือลูกค้าในการตัดสินระดับคุณภาพบริการ ซึ่งผู้รับบริการหรือลูกค้า มักจะพิจารณาปัจจัยประการในการตัดสินใจเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่ได้รับ (พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. 2558 : 28) ได้แก่

ความเชื่อถือได้ของมาตรฐานการบริการการสนองตอบความต้องการของลูกค้า ความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องและเหมาะสม การเข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยากการบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีการสื่อความหมายกับลูกค้าได้กระจ่างความน่าเชื่อถือของผู้บริการความรู้สึกว่าความมั่นคงและปลอดภัยและอบอุ่นใจ ขณะใช้บริการความเข้าใจลูกค้า การเอาใจใส่ลูกค้ามาใส่ใจตน และส่วนที่สัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของของปัจจัยการบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด คุณภาพบริการจึงเป็นการดำเนินงานให้บริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าหรือเกินความคาดหวังของลูกค้าที่จุดสัมผัสกับลูกค้าโดยตรง โดยเน้นในช่วงเวลาตั้งแต่ลูกค้าเดินเข้ามาใช้บริการจนรับบริการเสร็จสิ้นและกลับออกไป ซึ่งในช่วงเวลาที่สำคัญที่สุดและคุณภาพบริการ เป็นการตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของลูกค้าโดยอยู่บนพื้นฐานของมาตรฐานวิชาชีพ ทั้งนี้ประกอบด้วยความถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพและความถูกต้องตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ส่วนกระบวนการที่จะนำไปสู่ความเป็นเลิศของคุณภาพบริการนั้นมีปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ การทำให้ลูกค้าพอใจและประทับใจการประกันคุณภาพ มีวิธีการจัดการระบบและเทคโนโลยีการเป็นที่รู้จักการยอมรับนับถือ (ธนากร เกียรติบัณฑิต.2554 : 46)

2.3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

แนวคิดและทฤษฎีในเกี่ยวกับการบริการจำเป็นต้องมีความควบคู่ไปกับการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยาน นักวิชาการ นักศึกษา และผู้เชี่ยวชาญหลายท่าน ได้ให้คำนิยาม แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ ดังนี้

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช .2555 : 36) คือ

1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด

ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.2555 : 41)

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ได้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้

2.3.3 กระบวนการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2555 : 47)

2.3.4 แนวคิดและทฤษฎีเรื่องคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับขั้นของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการกับ ลูกค้าผู้มารับบริการว่ามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความประสงค์ของตัวลูกค้าได้ดีเพียงใด การนำเสนอบริการซึ่งมีคุณภาพ (Delivering Service Quality) จึงหมายถึง การสนองตอบแต่ลูกค้าผู้รับบริการ บนพื้นฐานของการคาดการณ์ของลูกค้าผู้รับบริการ (Lewis & Bloom, 1983 : 46)

คุณภาพการให้บริการแบ่งแยกออกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพทางเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวเนื่องกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้มารับบริการได้รับจากการปฏิบัตินั้น ๆ สามารถที่จะ

ประเมินผลลัพธ์ได้จากคุณภาพผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพทางหน้าที่การทำงาน (Functional Quality) สามารถที่จะประเมินผลได้จากวิธีการหรือขั้นตอนในการทำงาน (Gronroos, 1990: 59)

คุณภาพการบริการ (Service Quality) คือ บุคคลผู้ปฏิบัติรับใช้หิบบยื่นและนำส่ง ความ ซาบซึ้งใจของบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า เพื่อสร้างผลลัพธ์จากการนำส่งบริการที่ดีให้ลูกค้า ผู้รับบริการ ได้รับความซาบซึ้งพึงใจ (Customer Satisfaction) อันก่อเกิดความสัมพันธ์ภาพที่ดีแก่ ลูกค้า (Customer Relationship) รวมทั้งเพื่อก่อกระตุ้นให้ลูกค้าเหล่านั้นกลับมาซื้อสินค้าหรือกลับ มาใช้บริการกันอย่างสม่ำเสมอ (Customer Retention) ตลอดจนเกิดฐานลูกค้าให้มีความสัมพันธ์ ยั่งยืนยาว และ 6 ก่อให้เกิดความภักดีกับสินค้า บริการตลอดไป (Customer Loyalty) (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988: 37)

คุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสั่งสมข้อมูลความคาดหวังที่ตนได้ จากการมาใช้บริการ ถ้าอยู่ในขอบเขตที่ ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ลูกค้าจะเกิดความซาบซึ้ง ประทับใจในการให้บริการเพื่อการยอมรับในขอบเขตที่ได้นี้ในลูกค้าแต่ละคนจะมีความต่างกัน โดยที่ความประทับใจ ซาบซึ้งใจจะเป็นผลจากการประเมินในช่วงเวลา ณ เวลาหนึ่งเท่านั้น (สมวงศ์ พงศ์ศถาพร. 2550: 53)

เราสามารถแบ่งระดับกับความสำคัญของการบริการ 2 อันดับ ดังนี้

อันดับแรก คือระดับความสำคัญกับตัวลูกค้าผู้รับบริการ ซึ่งถ้าลูกค้าได้รับการ ปฏิบัติบริการที่ดีก็จะทำให้ลูกค้ามีความสุข เกิดความยินดีและมีการระลึกถึงการที่ จะเข้ามารับ บริการในครั้งถัดไป

อันดับที่สอง คือ ระดับความสำคัญกับผู้ให้บริการที่คงไว้ซึ่งฐานลูกค้าเก่า และทำ ให้กิจการ สามารถคงอยู่ได้ (Customer Retention) โดยการที่จะรักษฐานลูกค้าเดิมให้มีความภักดี และเป็นลูกค้าที่ใช้บริการเป็นประจำแล้วนั้น ผู้ปฏิบัติรับใช้ต้องก่อเกิดสร้างฐานลูกค้าใหม่ ๆ เกิดขึ้น(Customer Acquisition) เพื่อความเติบโตใหญ่ขององค์กร โดยการนำจำนวนลูกค้าที่เกิดขึ้นใหม่ เป็นตัว ช่วยชี้วัดในการประเมินผล (ฉัตรยาพร เสมอใจ. 2554 : 28)

ธุรกิจบริการยังมีลักษณะเฉพาะที่มีความแตกต่างกับสินค้าอื่นทั่ว ๆ ไป ที่นักการ ตลาดและ เจ้าของกิจการธุรกิจต้องคำนึงถึงดังนี้ 1. เป็นสินค้าที่ไม่อาจสัมผัสจับต้องได้ (Intangibility) การบริการโดยทั่วไปมีลักษณะที่ ค่อนข้างเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่าง ดังนั้นจึงเป็นการยากที่ เราจะรับรู้ถึงการบริการด้วยวิธีทางประสาทสัมผัสต่าง ๆ ของเราได้เช่น เรา ไม่อาจมองเห็น “รูปร่าง” ของ “ การท่องเที่ยว” เพราะฉะนั้นการที่ไม่มีตัวตนของการบริการที่ทำให้ เราไม่อาจจับต้องบริการได้ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคคือ ทำให้ผู้บริโภคเกิด “ความเสี่ยง ” ในการเลือกสรรจับจ่ายบริการได้

1) มีคุณภาพไม่คงที่ (Variability Heterogeneity) คุณภาพบริการที่ปกติทั่วไปมีความไม่แน่นอนค่อนข้างสูงเนื่องจาก มักจะขึ้นอยู่กับพนักงานที่เป็นผู้ส่งมอบการบริการ และเวลาที่ใช้ในการบริการของผู้ส่งมอบการบริการ วิธีการในการให้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการลูกค้า

2) การบริโภคกับการผลิตเป็นอันที่ไม่อาจจะแบ่งแยกออกจากกันได้ (Inseparability) โดยทั่วไปบริการมักจะถูกเสนอขายก่อน และหลังจากนั้นการผลิตกับการบริโภค การบริการจะเกิดขึ้นพร้อมกัน (Simultaneous Production and Consumption) โดยลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อบริการมักจะเข้าร่วมในวิธีการผลิตการบริการนั้นด้วย ยกตัวอย่าง การบริการในร้านตัดผม เมื่อลูกค้าตกลงใจซื้อ บริการตัดผม วิธีการผลิตจะเริ่มที่ลูกค้านั่งลงบนเก้าอี้ตัดผม ช่างตัดผมจะนำผ้ากันเปื้อนมาคลุมเพื่อให้เราและจะถามว่า ต้องการให้ตัดทรงผมแบบไหนและจะเริ่มลงมือตัดผมของลูกค้า โดยจะเห็นว่าขณะที่ช่างตัดผมทำการตัดผม ลูกค้าก็จะทำการบริโภคสินค้าไปพร้อม ๆ กัน

3) ไม่สามารถที่จะเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) โดยทั่วไปเราไม่สามารถที่จะเก็บรักษาบริการไว้ในรูปของสินค้าคงคลังได้ ทำให้องค์กรเสียโอกาสในการที่จะขายบริการนั้น ๆ ได้ เพราะสาเหตุมาจากเราไม่อาจแบ่งแยกการผลิตออกจากการบริโภคได้ ดังนั้นเมื่อลูกค้าซื้อสินค้าในเวลาใด ผู้ขายจึงจะเริ่มทำการผลิตได้เมื่อนั้น (ศิริกิตติ นวรัตน์ ณ อยุรยา. 2557: 26)

2.3.5 วิธีทางในการชี้วัดคุณภาพการให้บริการ

Gronroos (1982) นำเสนอแนวคิดที่บ่งชี้ว่า การรับรู้ สัมผัสรับรู้ได้ถึงคุณภาพการบริการ (Perceived Service Quality - PSQ) และคุณภาพโดยรวมที่ลูกค้ารับรู้ได้ (Total Perceived Quality) แนวคิดนี้มาจากการทำวิจัยที่เกี่ยวกับความประพฤติดของผู้บริโภคกับผลลัพธ์ที่ผู้บริโภคคาดหวังไว้เกี่ยวกับการบริการที่ได้คุณภาพ โดยคุณภาพบริการที่ผู้บริโภคจะสามารถรับรู้ได้นั้นเกิดจาก 2 ส่วน คือ คุณภาพที่ผู้บริโภคหรือลูกค้ามีความมุ่งหวัง (Expected Quality) และ คุณภาพอันเกิดขึ้นมาจากประสบการณ์เชิงวิชาชีพของผู้บริโภคเอง (Experienced Quality) โดยที่ลูกค้าจะทำการประเมินว่าองค์ประกอบทั้งสองส่วนนี้มีความประสานกันหรือไม่ สรุปได้คือ คุณภาพที่ผู้บริโภคหรือลูกค้าสามารถรับรู้ได้ (PSQ) ซึ่งถ้าหากคุณภาพที่มาจากความชำนาญประสบการณ์จากผู้บริโภคที่มุ่งหวังไว้ไม่ได้ไปตามที่คิด ส่งผลกับผู้บริโภคมีการรู้สึกถึงคุณภาพที่ไม่ดีของบริการนั้นได้

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988: 45) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ พบว่า ปัจจัยพื้นฐานของผู้บริโภคใช้ในการกำหนดเรื่องคุณภาพการบริการมี 10 ด้าน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ทางซึ่งก็คือทางด้านการรับรู้และทางด้านการคาดหวัง มีรายละเอียด ดังนี้

1) การไว้วางใจได้ (Reliability) ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับขั้นตอนวิธีการบริการ ได้แก่ ให้ปฏิบัติบริการกับลูกค้าได้ถูกต้องตั้งแต่ตอนแรก และให้การปฏิบัติกับลูกค้าได้ถูกต้องตรงตามที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้าด้วยความครบถ้วน

2) การสนองตอบต่อความประสงค์ (Responsiveness) ซึ่งก็คือ การมีเจตนามุ่งมั่น มีความพร้อมของทีมงานและพนักงาน รวมไปถึงระยะเวลาที่มีความเหมาะสมในบริการด้วย เช่น พนักงานแก้ปัญหาลูกค้าได้ทันทั่วทั้งที่ สามารถบริการได้รวดเร็วทันใจ

3) ความสามารถทักษะผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึงคุณสมบัติในการมีทักษะและความสามารถความรู้ มีความเชี่ยวชาญ ชำนาญด้านบริการ นั่นคือ พนักงานต้องมีการใฝ่รู้ ชำนาญ มีทักษะ และมีความสามารถ

4) การเข้าถึงบริการ (Access) คือ ความคล่องตัว ความง่ายในการติดต่อและสื่อสาร เช่น สามารถโทรศัพท์ติดต่อได้ตลอดเวลา การบริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องให้คำแนะนำสถานที่ และเวลาเพื่อไม่ให้ลูกค้าต้องรอนาน ที่ตั้งต้องมีความง่ายต่อการเดินทาง

5) การเอื้อเฟื้อมีอัธยาศัย (Courtesy) กล่าวคือ พนักงานต้องมีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพมีความนอบน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมไปถึงการแต่งกายที่สุภาพและเหมาะสม

6) การติดต่อและสื่อสาร (Communication) คือ พนักงานสามารถที่จะอธิบายทุก ๆ เรื่องที่ลูกค้ามีความเข้าใจถูกต้อง ซึ่งควรสื่อสารที่ใช้ภาษาที่มีความเข้าใจง่าย เช่น ให้ข้อมูลในเรื่องบริการรวมทั้งอัตราค่าบริการและส่วนลด

7) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ได้แก่ ชื่อเสียงขององค์กร ลักษณะที่น่าเชื่อถือของพนักงานที่เจรจาต่อกับลูกค้า ความซื่อสัตย์ น่าไว้วางใจ ความเชื่อถือได้และการเสนอบริการที่สอดคล้องกับลูกค้า

8) ความมั่นคงมีความปลอดภัย (Security) หมายความว่า การนำส่งการบริการที่ไม่มีอันตรายแก่ลูกค้า ไม่มีความเสี่ยง และไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ความปลอดภัยของร่างกาย ทรัพย์สิน และความเป็นส่วนตัว

9) การเข้าใจเข้าถึงและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing the customer) ซึ่งคือการเข้าใจว่าลูกค้ามีความประสงค์เป็นอย่างไร และเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการเฉพาะส่วนตัว มีการให้ความใส่ใจลูกค้าเฉพาะบุคคลและสามารถจำชื่อลูกค้าได้

10) การบริการแบบเป็นรูปธรรม (Tangibles) คือ คุณลักษณะกายภาพองค์กร คุณลักษณะภายนอกพนักงาน รวมถึงอุปกรณ์ทั้งวัสดุที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ต่อมา Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) ได้นำปัจจัยทั้ง 10 ด้าน ไปพัฒนาเป็นเครื่องมือบ่งชี้วัดคุณภาพบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” ประกอบด้วยปัจจัยชี้วัดคุณภาพบริการซึ่งให้เหลือเพียง 5 ด้าน (Dimensions) ดังนี้

1) ความไว้วางใจ และน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ ควรให้การบริการตามที่ได้ตกลงกันไว้ด้วยความถูกต้องและพอดูเหมาะสมกับเวลา

- ควรที่จะให้บริการตามที่ได้ตกลงสัญญาไว้

- แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ
- ควรที่จะให้บริการให้ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ
- ควรให้บริการตามกำหนดเวลาที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้า
- ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการหรือการเข้าพบลูกค้า

2) การรับรองทำให้เชื่อมั่น (Assurance) ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ลูกค้าเกิดที่จะเชื่อมั่น และรับรองถึงความเสี่ยง และปราศจากอันตราย ตลอดจนแสดงความสามารถให้เห็นอย่างประจักษ์แก่ลูกค้า ที่จะทำให้ลูกค้าเกิดการไว้วางใจได้ คือ

- ผู้ให้บริการต้องรับรองทำให้ลูกค้าเกิดการเชื่อมั่นได้
- ทำให้สัมผัสถึงไว้วางใจได้เมื่อลูกค้ามาติดต่อ
- มีความสุภาพนอบน้อม
- มีความรู้ในสิ่งที่ให้บริการ

3) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) การตอบสนองต้องมีความตั้งใจและมีเจตนามุ่งมั่นให้บริการเพื่อที่จะแสดงถึงการเอาใจใส่ปฏิบัติอย่างเต็มเปี่ยม คือ

- การให้บริการด้วยความกระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว
- บริการด้วยความปิติยินดี
- เตรียมพร้อมตลอดเวลาที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ

4) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) การจัดเตรียมดูแลงานทั้งก่อน-ระหว่าง-หลังการขาย มีดังนี้

- มีการให้ความสนใจกับลูกค้าแบบเป็นส่วนตัว
- ให้บริการอย่างเอาใจใส่
- ถือประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ
- มีความเข้าใจลึกซึ้งถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

5) รูปลักษณ์ (Tangibles) คือ การมีรูปลักษณ์ของผู้ให้บริการ และองค์กร มีดังนี้

- อุปกรณ์ทันสมัย
- เทคโนโลยีสูง
- ความสวยงามโดดเด่นของวัสดุกับอุปกรณ์ที่ใช้
- บุคลิกภาพแบบมืออาชีพ
- ความสะอาดที่ให้บริการทั้งองค์กร และผู้ให้บริการ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวข้องกับการวัดระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยาน เพราะการรับรู้กระบวนการของบุคคลแต่ละบุคคลที่ดีความออกมาในรูปแบบต่าง ๆ ที่เกิดจากการมองเห็น เรียนรู้ สัมผัส และทดลอง นักทฤษฎี และผู้เชี่ยวชาญ ได้ในคำนิยาม ความหมายและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ต่าง ๆ ดังนี้

2.4.1 ความหมายของการรับรู้

การรับรู้ หมายถึง กระบวนการวิธีของบุคคลแต่ละบุคคลในการตีความและประมวลผลต่อตัวกระตุ้นที่เข้ามากระตุ้น แล้วสื่อออกมาให้เป็นความหมายต่าง ๆ กันไป (Schiffman & Kanuk, 2000: 14)

การรับรู้ คือ เกิดขึ้นโดยประสาทสัมผัสเกิดการรับสัมผัสขึ้นและมีการตีความถึงสัมผัสนั้น ออกมาเป็นความหมาย ซึ่งเป็นสิ่งที่เรารู้จัก และเข้าใจ ซึ่งแปลความหมายจากสิ่งสัมผัสนั้น จำเป็นที่จะต้องใช้ความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ที่เคยมีมา ซึ่งถ้าไม่มีความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ชำนาญที่เคยมีหรือที่เราสัมผัสหรือเรื่องราวนั้น ๆ ไปก็จะไม่ก่อให้เกิดการรับรู้ขึ้น ๆ ขึ้น โดยที่การรับรู้จะเกิดได้ขึ้นกับการสัมผัสกับสิ่งเร้าโดยเฉพาะเท่านั้น (ลักษณะสิริวัฒน์, 2559 : 26)

การรับรู้คือ บุคคลได้รับการตีความ กำหนดความหมายและสนองตอบต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งการ รับรู้จะแยกออกได้เป็น 2 สิ่ง ดังนี้คือการรับรู้ซึ่งข้อมูล และการกำหนดความหมาย ข้อมูลให้เป็นสิ่งที่เข้าใจหรือเป็นข้อมูลข้อความถึงเข้าใจ การรับรู้ควรจะต้องมีการรู้ความหมายในข้อมูลหรือข้อความที่ส่งมาให้รู้เรื่องกัน มีความสนใจและมีความเชี่ยวชาญประสบการณ์ซึ่งจะทำให้ตีความหมายข้อมูลได้อย่างถูกต้อง (บรรยงค์ ไตจินดา, 2553 : 25)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลกับการรับรู้

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการรับรู้คือ ว่าสิ่งเร้าอย่างเดียวกันอาจจะทำให้คนสองคนเกิดการรับรู้ที่ต่างกัน การที่คนเราสามารถที่จะรับรู้สิ่งต่าง ๆ ได้ นั้น จะต้องมียปัจจัยหลาย ๆ อย่างซึ่งการรับรู้ได้มากหรือน้อยเพียงใดก็ขึ้นกับสิ่งที่ส่งผลต่อการตอบรับของเรา เช่น ประสบการณ์ต่าง ๆ วัฒนธรรม ซึ่งการที่บุคคลเลือกที่จะรับรู้ต่อสิ่งเร้าใจสิ่งใดอย่างหนึ่งในขณะใดขณะหนึ่งนั้น จึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่มีเป็นผลต่อการตอบรับนั้น ซึ่งมีอยู่ 2 ประเภท คือ

- 1) สิ่งที่มีอิทธิพลภายนอก อันได้แก่ การเข้มข้นของสิ่งเร้าและขนาดของสิ่งเร้า (Intensively and Size) โดยเกิดการกระทำที่ต้องทำซ้ำ ๆ (Repetition) การมีการเคลื่อนไหว (Movement) และสิ่งที่เกิดตรงกันข้าม (Contrast)

2) สิ่งที่มีอิทธิพลภายใน อันได้แก่ การคาดหวัง (Expectancy) แรงจูงใจ (Motive) ความใส่ใจ ความคิดจินตนาการ และความรู้สึกที่เกิดขึ้นในรูปแบบอย่างที่ได้รับ

ปัจจัยที่เป็นผลกับการรับรู้แบ่ง ได้ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

ลักษณะของผู้รับรู้กับลักษณะของสิ่งเร้า

1) ลักษณะของผู้รับรู้ได้มาจากการที่บุคคลแต่ละคนสามารถที่จะเลือกรับรู้ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ว่ามาก่อนหรือมาทีหลัง รับรู้ว่าจำนวนมากหรือจำนวนน้อยเท่าไรนั้น ขึ้นกับลักษณะของผู้รับรู้เป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่ง และยังแยกได้ 2 ด้าน

- ด้านกายภาพ ซึ่งหมายถึง อวัยวะที่ใช้สัมผัสต่าง ๆ เช่น ตา หู จมูก ลิ้น และอวัยวะสัมผัส อื่น ๆ ปกติหรือไม่มีความรู้สึกรับสัมผัสว่ามีความสมบูรณ์หรือไม่เพียงใด ความพร้อมสมบูรณ์ ของอวัยวะรับสัมผัส จะทำให้เกิดการรับรู้ได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งการรับรู้ในสัมผัสบางอย่างอาจเกิดจากอวัยวะ รับสัมผัส ทำงานร่วมกัน 2 ชนิด เช่น จมูกและลิ้นจะช่วยกันรับสัมผัสในเรื่องกลิ่นและรสโดยที่การรับรู้ในสัมผัสต่าง ๆ จะมีคุณค่าและประสิทธิภาพดีขึ้น ถ้าเราได้รับสัมผัสหลาย ๆ ที่ เช่น การได้ยืมเสียง และมองเห็นภาพในเวลาพร้อมกัน ซึ่งจะช่วยให้เราสามารถตีความหมายของสิ่งเร้าหรือสิ่งที่สัมผัสได้ถูกต้อง

- ด้านจิตวิทยา ซึ่งหมายถึง ปัจจัยในด้านจิตวิทยาของบุคคลที่ทำให้เป็นผลต่อการรับรู้ นั้น มีหลายอย่าง ตัวอย่าง เช่น การพิจารณาพิจารณา ความจำ ความตั้งใจ อารมณ์ ความใคร่รู้ ความพร้อม ประสบการณ์เชิงวิชาชีพ ทักษะ สติปัญญา วัฒนธรรม และค่านิยม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนมาจาก เรื่องของประสบการณ์เชิงวิชาชีพที่มีนอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ยังทำให้มีผลยืนยันรับรู้ อัน ได้แก่ เรื่องของประสิทธิภาพ ของอวัยวะรับสัมผัสต่าง ๆ สมองกับประสาทรับสัมผัสที่จะตอบสนองและการประมวลผลชนิด และขนาด ของสิ่งเร้า ยกตัวอย่าง เช่น บุคคลจะสามารถรับรู้สิ่งเร้ารวดเร็วและดีถ้าสิ่งเร้านั้น ๆ มีความเข้มที่มาก ขนาดของสิ่งเร้าสะดุดตาและมีความใหญ่โต โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สิ่งเร้าอันใหม่ที่เราไม่มีความคุ้นเคย คนจะมีความสนใจ และมีการรับรู้เกิดขึ้น หากพบว่าสิ่งเร้านั้นมีความแตกต่างกัน และสิ่งเร้านั้นมีการเคลื่อนไหว และมีการเกิดขึ้นอย่างซ้ำ ๆ บุคคลนั้นจะสามารถรับรู้ต่อสิ่งเร้านั้นได้เป็นอย่างดีและสามารถรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว

- ลักษณะของสิ่งเร้า ได้มาจากการที่บุคคลแต่ละคนสามารถที่จะเลือกรับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งก่อนหรือหลัง มากหรือน้อยกว่าเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับว่าสิ่งเร้านั้นมีการดึงดูดความน่าสนใจ มีความตั้งใจ มากหรือน้อยเพียงใด ลักษณะของสิ่งเร้าที่ทำให้ส่งผลยืนยันรับรู้มีดังต่อไปนี้

- สิ่งเร้าภายนอกที่ดึงดูดความตั้งใจและความสนใจ อันได้แก่ ลักษณะกับคุณสมบัติของสิ่ง เร้าที่จะทำให้เกิดซึ่งการรับรู้ถ้าสิ่งเร้ามีลักษณะกับคุณสมบัติที่สามารถตอบสนองธรรมชาติในการรับรู้ ของบุคคล ก็จะทำให้มีความตั้งใจในการรับรู้มากยิ่งขึ้น

- การจัดหมวดหมู่ของวัตถุที่เป็นสิ่งเร้าต่าง ๆ (กันยา สุวรรณแสง, 2554:

29) การรับรู้จะเกิดขึ้นได้นั้นต้องเป็นไปตามกระบวนการดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 สิ่งที่มากระตุ้น (Stimulus) เขามากระทบทั้งที่อวัยวะสัมผัสโดยที่บุคคลเมื่อได้รับ สิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นก็จะจัดระบบขึ้น เพื่อแยกแยะสิ่งเร้าที่เกิดออกมาเป็น ส่วนที่มีความสนใจ หรือมี การมุ่งความสนใจไปที่สิ่งหนึ่งสิ่งนั้นเป็นพิเศษ และมีการจัดสิ่งเร้าให้มีความ เข้าใจและมีการรับรู้มากได้

ขั้นตอนที่ 2 กระแสประสาทสัมผัสวิ่งไปยังระบบประสาท ส่วนกลาง ซึ่งมีศูนย์กลางอยู่ที่สมองที่ทำหน้าที่สั่งการในกระบวนการที่จะทำให้เกิดซึ่งการรับรู้ (Perception) ที่เป็นตัวกำหนดข่าวสารข้อมูลว่าจะเกิดการยอมรับหรือไม่โดยเกิดกระบวนการวิธีที่ อาจเลือกที่จะรับรู้ได้ซึ่งทำให้เกิดการตอบรับที่มีความเด่นชัดเฉพาะในสิ่งที่มีความสนใจเท่านั้น

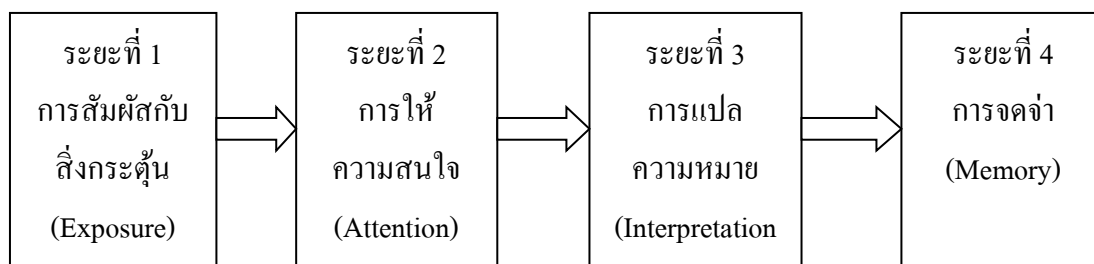
ขั้นตอนที่ 3 สมองมีการแปลความหมายจากสิ่งเร้าออกมาเป็น ความเข้าใจ ซึ่งจะอาศัยประสบการณ์เชี่ยวชาญที่มีจากความต้องการ ปทัสถาน เจตคติเชาวน์ปัญญา ทำให้เกิดซึ่งการ ตอบสนองต่อสิ่งเร้าขึ้นมาสิ่งใดอย่างหนึ่ง (วิภาพร มาพบสุข, 2554: 36)

จากกระบวนการวิธีในการรับรู้ก่อให้เกิดกระบวนการตอบรับที่การสัมผัส ซึ่งเกิด โดยสิ่งเร้า จากภายนอกเข้ามากระทบหรือสัมผัสกับระบบประสาทสัมผัสที่มีหน้าที่รับรู้ความรู้สึก สัมผัสแล้วการส่งข้อมูลการรับรู้สัมผัสนั้นไปยังสมอง อันมีการได้ยิน การได้กลิ่น การรู้รส การ สัมผัสผิว และการมองเห็น (ลักขณา สิริวัฒน์, 2554: 25)

2.4.2 ทฤษฎีการรับรู้

แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้ การรับรู้(Perception) เป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีส่วนกำหนด พฤติกรรมผู้บริโภค หากผู้โดยสารต้องการเดินทางด้วยรูปแบบการเดินทางใด ย่อมมีผลมาจาก กระบวนการการรับรู้ต่อรูปแบบของระบบขนส่งต่าง ๆ วุฒิ สุขเจริญ (2555: 129) ให้ความหมาย ของการรับรู้ว่า หมายถึง วิธีการมองโลกรอบตัวของแต่ละคน หากผู้บริโภคแต่ละคนได้รับการ กระตุ้นจากสิ่งเร้าเดียวกัน ในสภาพแวดล้อม เหมือนกัน จะเลือกจัดการและตีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความต้องการ ค่านิยมและความคาดหวัง

Hawkins และคณะ (2004 อ้างถึงในวุฒิ สุขเจริญ, 2555: 129) ระบุว่า การเกิดการ รับรู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการประมวลข้อมูลที่มี 4 ระยะด้วยกัน คือ



ภาพที่ 2.1 กระบวนการประมวลข้อมูล 4 ระยะ

การศึกษาถึงพฤติกรรมผู้บริโภคด้านการรับรู้ในการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภค ประกอบไปด้วย 1) การรับรู้ ด้านราคา (Perceived Price) 2) การรับรู้คุณภาพ (Perceived Quality) ของสินค้าและของการบริการ 3) การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ดังนั้น การรับรู้ (Perception) จึงเป็นกระบวนการที่ผู้บริโภคตีความหมายจากสิ่งที่ได้สัมผัส และเกิดความสนใจหรือความไม่สนใจ โดยใช้ประสบการณ์เดิมในการแปลความหมาย แต่ละปัจเจกจะตีความหมายการรับรู้ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่ได้รับและเข้าใจ จึงแปลความหมายออกมาต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคที่แตกต่างกัน จากการรับรู้ที่แตกต่างกันในด้านราคา คุณภาพสินค้าและบริการ และความเสี่ยง

การรับรู้เป็นกระบวนการนำไปสู่การเรียนรู้

ทฤษฎีการรับรู้ (Perception Theory) การรับรู้เป็นพื้นฐานการเรียนรู้ที่สำคัญของบุคคล เพราะการตอบสนองพฤติกรรมใด ๆ จะขึ้นอยู่กับ การรับรู้จากสภาพแวดล้อมของตน และความสามารถในการแปลความหมายของสภาพนั้น ๆ ดังนั้น การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยการรับรู้และสิ่งเร้าที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยการรับรู้ประกอบด้วยประสาทสัมผัสและปัจจัยทางจิต คือ ความรู้เดิม ความต้องการและเจตคติเป็นต้น การรับรู้จะประกอบด้วยกระบวนการสามด้าน คือ การรับสัมผัสการแปลความหมายและอารมณ์

การรับรู้ หมายถึง การรู้สึกสัมผัสที่ได้รับการตีความให้เกิดความหมายแล้วเช่นในขณะนี้ เราอยู่ในภาวะการรู้สึก (Conscious) คือ สติมาตื่นอยู่ในทันใดนั้น เรารู้สึกได้ยินเสียงดังปั้งมาแต่ไกล (การรู้สึกสัมผัส-Sensation) แต่เราไม่รู้ความหมายคือไม่รู้ว่าเป็นเสียงอะไร เราจึงยังไม่เกิดการรับรู้ แต่ครู่ต่อมามีคนบอกว่าเป็นเสียงระเบิดของขางรถยนต์ เราจึงเกิดการรู้ความหมายของการรู้สึกสัมผัสนั้น ดังนี้ เรียกว่า เราเกิดการรับรู้

การรับรู้เป็นผลเนื่องมาจาก การที่มนุษย์ใช้อวัยวะรับสัมผัส (Sensory motor) ซึ่งเรียกว่า เครื่องรับ (Sensory) ทั้ง 5 ชนิด คือ ตา หู จมูก ลิ้นและผิวหนัง

จากการวิจัยมีการค้นพบว่า การรับรู้ของคนเกิดจากการเห็น 75% จากการได้ยิน 13% การสัมผัส 6% กลิ่น 3% และรส 3%

การรับรู้จะเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสิ่งที่มีอิทธิพลหรือปัจจัยในการรับรู้ ได้แก่ ลักษณะของผู้รับรู้ ลักษณะของสิ่งเร้า เมื่อมีสิ่งเร้าเป็นตัวกำหนดให้เกิดการเรียนรู้ได้นั้นจะต้องมีการรับรู้เกิดขึ้นก่อนเพราะการรับรู้ เป็นหนทางที่นำไปสู่การแปลความหมายที่เข้าใจกันได้ซึ่งหมายถึง การรับรู้เป็นพื้นฐานของการเรียนรู้ ถ้าไม่มีการรับรู้เกิดขึ้น การเรียนรู้ย่อมเกิดขึ้นไม่ได้ การรับรู้จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความคิดรวบยอด ทศนคติของมนุษย์อันเป็นส่วนสำคัญยิ่งในกระบวนการเรียนการสอนพฤติกรรมต่าง ๆ นำไปสู่การกำหนดทฤษฎีการเรียนรู้ต่าง ๆ

2.4.3 การจัดระบบการรับรู้

มนุษย์เมื่อพบสิ่งเร้าไม่ได้รับรู้ตามที่สิ่งเร้าปรากฏแต่นำมาจัดระบบตามหลักดังนี้

- 1) หลักแห่งความคล้ายคลึง (Principle of similarity) สิ่งเร้าใดที่มีความคล้ายกันจะรับรู้ว่าเป็นพวกเดียวกัน
- 2) หลักแห่งความใกล้ชิด (Principle of proximity) สิ่งเร้าที่มีความใกล้กันจะรับรู้ว่าเป็นพวกเดียวกัน
- 3) หลักแห่งความสมบูรณ์ (Principle of closure) เป็นการรับรู้สิ่งที่ไม่สมบูรณ์ให้สมบูรณ์ขึ้น

การเรียนรู้ของคนเราจากไม่รู้ ไปสู่การเรียนรู้ มี 5 ขั้นตอน ดังที่ กฤษณา ศักดิ์ศรี.2553 : 31 กล่าวไว้ดังนี้

1) การเรียนรู้เกิดขึ้นเมื่อ สิ่งเร้า มาเร้า ประสาทที่ตื่นตัว เกิดการรับสัมผัสกับอวัยวะรับสัมผัสด้วยประสาททั้ง 5 แล้วส่งกระแสสัมผัสไปยังระบบประสาทส่วนกลาง ทำให้เกิดการแปลความหมายขึ้นโดยอาศัยประสบการณ์เดิมและอื่น ๆ เรียกว่า การรับรู้ (perception) เมื่อแปลความหมายแล้วก็จะมีการสรุปผลของการรับรู้เป็นความคิดรวบยอด แล้วมีปฏิกิริยาตอบสนอง (response) อย่างหนึ่งอย่างใดต่อสิ่งเร้าตามที่รับรู้เป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม แสดงว่า การเรียนรู้ได้เกิดขึ้นแล้วประเมินผลที่เกิดจากการตอบสนองต่อสิ่งเร้าได้แล้ว

2) การเรียนรู้เป็นพื้นฐานของการดำเนินชีวิต มนุษย์มีการเรียนรู้ตั้งแต่แรกเกิดจนถึงก่อนตาย จึงมีคำกล่าวเสมอว่า "No one too old to learn" หรือ ไม่มีใครแก่เกินที่จะเรียน การเรียนรู้จะช่วยในการพัฒนาคุณภาพชีวิตได้เป็นอย่างดี

Tenner and Detoro (1992: 68-69) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวัง ในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความ

ต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้น โดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคย ได้รับก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการจึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบได้ด้วย

- 1) ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
- 2) ระดับของการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
- 3) ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
- 4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

สมลักษณ์ เพชรช่วย (2554: 12) ซึ่งได้สรุปความคาดหวังไว้ว่า การที่บุคคลจะกำหนดความคาดหวังของคอนั้นจะต้องประเมินความเป็นไปได้ด้วย ทั้งนี้เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึก นึกคิด และคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้น ๆ อาจจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรม ความคาดหวังของผู้บริโภคของผู้รับบริการเป็นส่วนประกอบสำคัญในการวัดระดับความพอใจซึ่งระดับความพอใจได้จากความแตกต่างระหว่างผลที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้ 3 แบบด้วยกันคือ หากการ ทำงานของข้อเสนอไม่ตรงกับระดับความคาดหวังผู้มารับบริการย่อมเกิดความไม่พอใจ (Dissatisfied) ถ้าการทำงานของข้อเสนอตรงกับระดับความคาดหวังผู้มารับบริการย่อมพอใจ (Satisfied) แต่ถ้าเกินความคาดหวังผู้มารับบริการก็จะยังมีความพอใจมากขึ้นหรือประทับใจ (Delight) ในขณะที่ การรับรู้ หมายถึง การแปลความหมายจากการสัมผัส โดยเริ่มตั้งแต่ การมี สิ่งเร้ามา กระแทกกับอวัยวะรับสัมผัสทั้งห้า และส่งกระแสประสาท ไปยังสมอง เพื่อการแปล ความกระบวนการของการรับรู้ (Process) เป็นกระบวนการที่คาบเกี่ยวกันระหว่างเรื่อง 100 วารสารวิทยาการจัดการ Journal of NakhonPathom Rajabhat University Management Science ความเข้าใจ การคิด การรู้สึก (Sensing) ความจำ (Memory) การเรียนรู้ (Learning) การ ตัดสินใจ (Decision making)

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2557: 45) ได้ให้ความหมายของ การรับรู้ไว้ว่าการรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่ลูกค้านึกเลือกสรร จัดระเบียบและตีความสิ่งเร้าออกเป็นความหมายบุคคลหลายคนแม้จะอยู่ในสถานการณ์และเวลาเดียวกัน อาจมีการรับรู้ที่แตกต่างกันการรับรู้ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งเกิดขึ้นในจิตใจของแต่ละบุคคลอันเนื่องมาจากการตีความ แปลความ ตามการสัมผัส ของร่างกาย ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อม โดยอาศัยประสบการณ์ในอดีตเป็นตัวบทบาทของการรับรู้ที่มีต่อการรับรู้ว่าคุณคนจะเกิดการรับรู้ได้ดี และมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการรับรู้และ การรับรู้สิ่งเร้าของบุคคล นอกจากจะขึ้นอยู่กับตัวสิ่งเร้าและ

ประสาทสัมผัสของผู้รับรู้แล้ว ยังขึ้น อยู่กับประสบการณ์เดิมของผู้รู้และพื้นฐานความรู้เดิมที่มีต่อสิ่งที่รับรู้ด้วย สำหรับกระบวนการของการรับรู้ เกิดขึ้นเป็นลำดับ สิ่งเร้าไม่ว่าจะเป็นคน สัตว์ สิ่งของ หรือสถานการณ์ มาเร้าอินทรีย์ ทำให้เกิดการสัมผัส (Sensation) และเมื่อเกิดการสัมผัส บุคคล จะเกิดมีอาการแปล การสัมผัสและมีเจตนา (Conation) ที่จะแปลสัมผัสนั้น การ แปลสัมผัส จะเกิดขึ้นในสมอง ทำให้เกิดพฤติกรรม สรุปได้ว่า กระบวนการรับรู้ จะเกิดได้ จะต้องมีย องค์ประกอบดังต่อไปนี้

1) มีสิ่งเร้า (Stimulus) ที่จะทำให้เกิด การรับรู้ เช่น สถานการณ์ เหตุการณ์ สิ่งแวดล้อม รอบกาย ที่เป็น คน สัตว์ และสิ่งของ

2) ประสาทสัมผัส (Sense Organs) ที่ทำให้เกิดความรู้สึกสัมผัส เช่น ตาหู จมูกได้ กลิ่น ลิ้นรู้รส และผิวหนังรู้ร้อนหนาว

3) ประสบการณ์ หรือความรู้เดิมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าที่เราสัมผัส

4) การแปลความหมายของสิ่งที่เรารับสัมผัส สิ่งที่เคยพบเห็นมาแล้วย่อมจะอยู่ในความทรงจำของสมอง เมื่อบุคคลได้รับสิ่งเร้า สมองก็จะทำหน้าที่ทบทวนกับความรู้ที่มีอยู่ เดิมว่า สิ่งเร้านั้นคืออะไร เมื่อมนุษย์เรารับรู้โดยสิ่งแวดล้อม ก็จะเกิดความรู้สึกจากการสัมผัส (Sensation) โดยอาศัยอวัยวะสัมผัสทั้ง 5 คือ ตา ทำหน้าที่ดูคือ มองเห็น หูทำหน้าที่ฟังคือ ได้ยิน ลิ้นทำหน้าที่รู้รส จมูก ทำหน้าที่ดมคือ ได้กลิ่น ผิวหนังทำหน้าที่สัมผัสคือรู้สึกลึกได้อย่างถูกต้อง กระบวนการรับรู้ก็สมบูรณ์แต่จริง ๆ แล้วยังมีการสัมผัสภายในอีก 3 อย่างด้วยที่จะช่วยให้ เรารับสัมผัสสิ่งต่าง ๆ ดังนั้น ลำดับขั้นของกระบวนการรับรู้จะเกิดขึ้นได้ ต้องเป็นไปตามขั้นตอนของกระบวนการดังนี้

ขั้นที่ 1 สิ่งเร้า (Stimulus) มากระทบอวัยวะสัมผัสของอินทรีย์

ขั้นที่ 2 กระแสประสาทสัมผัสวิ่งไปยังระบบประสาทส่วนกลาง ซึ่งมีศูนย์อยู่ที่สมอง เพื่อสั่งการ ตรงนี้เกิดการรับรู้ (Perception)

ขั้นที่ 3 สมองแปลความหมายออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจโดยอาศัย ความรู้เดิม ประสบการณ์เดิม ความจำ เจตคติ ความต้องการ ปทัสถาน บุคลิกภาพ เชาวน์ปัญญา ทำให้ เกิดการตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่ง การรับรู้ (Perception)

จากการทบทวนงานวิจัยของ สุมนา บุญหลาย (2550: 85) ได้อธิบายการรับรู้ไว้ว่าบุคคล รู้สึกในสิ่งเร้าต่าง ๆ รอบตัว เท่ากับว่าความรู้สึกนั้นได้ส่งข้อมูลดิบ (Row Data) เข้าสู่ประสาท ทั้ง 5 จากนั้นจะเกิดการตีความในข้อมูลดิบเหล่านั้นแล้ว จึงเกิดการรับรู้หรือจินตภาพ (Perception) ขึ้น ดังนั้นกระบวนการรับรู้จึงเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ที่สลับซับซ้อนของการคัดเลือก (Selection) การจัดระเบียบ (Organization) และการตีความ (Interpretation) ข้อมูลต่าง ๆ หรือความรู้สึกต่าง ๆ ของบุคคล บุคคลหนึ่ง กระบวนการรับรู้ ต้องอาศัยการรับรู้ข่าวสารที่เกิดจากผู้ให้บริการ ดังที่ เสรี วงษ์มณฑา (2555: 88) กล่าวถึงขั้นตอนของการรับรู้ข่าวสาร มีดังนี้

1) การเปิดรับข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective exposure) เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคเปิดโอกาสให้ข้อมูลเข้ามาสู่ตัวเอง

2) การตั้งใจ รับข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective attention) เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคเลือกที่จะตั้งใจรับสิ่งกระตุ้น อย่างใดอย่างหนึ่ง

3) ความเข้าใจในข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective comprehension) ถึงแม้ว่าผู้บริโภคจะตั้งใจรับข่าวสาร แต่ไม่ได้หมายความว่าข่าวสารนั้นถูกตีความในทางที่ถูกต้อง ในขั้นนี้จึงเป็นการตีความหมายข้อมูลที่ได้รับเข้ามาว่ามีความเข้าใจตามที่นักการตลาดกำหนดไว้หรือไม่ ถ้าเข้าใจถึงจะไปสู่ขั้นสุดท้าย การตีความดังกล่าวจะขึ้นอยู่กับ ทักษะ ความเชื่อ และ ประสบการณ์

4) การเก็บรักษาข้อมูลที่ได้จากการเลือกสรร (Selective retention) หมายถึง การที่ผู้บริโภคจดจำข้อมูลบางส่วนที่ได้เห็น ได้อ่าน ได้ยิน หลังจากเกิดการเปิดรับและเกิด ความเข้าใจ แล้ว สำหรับความสัมพันธ์ของความคาดหวัง และการรับรู้ Parasuraman, Berry & Zeithaml (1994) เสนอว่า ความคาดหวังของลูกค้าจะมีการรับรู้ของลูกค้าปะปนมาด้วย โดยสามารถที่จะอธิบายถึงข้อแตกต่างได้ว่าข้อมูลที่ลูกค้าได้รับ ผสมกับสถานการณ์แวดล้อม ในเวลานั้น ทำให้ลูกค้าเกิดความ เข้าใจไปเองว่าผู้ให้บริการต้องสามารถบริการ ได้อย่างดี จึงทำให้ลูกค้าเกิดความคาดหวังที่สูงหรือเกินกว่าความปกติจากความเป็นจริง

2.4.4 แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง

ผู้โดยสารจะประเมินทางเลือกในการเดินทางโดยหาข้อมูล เปรียบเทียบ จากการรับรู้ต่อรูปแบบการเดินทางแต่ละประเภท ทั้งจาก ประสบการณ์ที่เคยใช้บริการ หรือจากปัจจัยภายนอกอื่น การรับรู้ที่ผู้โดยสารได้รับจะสร้างให้เกิดความคาดหวัง (Expectation) โดยเฉพาะคาดหวังต่อสิ่งที่ผู้โดยสารพึงพอใจ จินตนาการและคาดการณ์ไว้ก่อนที่จะสัมผัสด้วยตนเอง ไม่ว่าจะเป็นความคุ้มค่าเงิน กับค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เวลาในการเดินทางที่วางแผนไว้ ความปลอดภัย การบริการที่มีความสะดวกสบาย รวมถึงคุณภาพและ ความพร้อมใน การใช้ประโยชน์ (Availability) การตรงต่อเวลา (Punctuality) ความเร็วและเวลา ในการเดินทาง (Speed and Travel Time) ค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ (User Cost) ความสบาย (Comfort) ความสะดวก (Convenience) ความปลอดภัย (Safety and Security) ระยะที่ 1 การสัมผัสกับสิ่งกระตุ้น (Exposure) ระยะที่ 2 การให้ความสนใจ (Attention) ระยะที่ 3 การแปลความหมาย (Interpretation) ระยะที่ 4 การจดจำ (Memory) มาตรฐานด้านต่าง ๆ ทั้งรูปธรรมและนามธรรม อย่างไรก็ตามรูปแบบของความคาดหวังขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกันจากประสบการณ์และปัจจัยส่วนบุคคล

Parasuraman และคณะ (2004 อ้างถึงใน ปุณยวีร์ ศรีรัตน์, 2551: 58) อธิบายถึงความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการว่า ได้รับ อิทธิพลมาจาก 4 แหล่ง คือ (1) ความต้องการส่วนบุคคลของผู้บริโภค (Personal Needs) ที่แตกต่างกัน ตามลักษณะและสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล (2) การบอกเล่า

แบบปากต่อปากเกี่ยวกับบริการที่ได้รับ (Word of Mouth Communication) ทั้งทางบวกและทางลบ (3) ประสบการณ์เดิมของผู้บริโภค (Past Experience) ซึ่งมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการใช้บริการครั้งต่อไป (4) การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ไปยังผู้บริโภค (External Communication to Customer) เป็นการสื่อสารการตลาดที่มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการที่ผู้ให้บริการสัญญาว่าจะมอบให้ และผู้บริโภคคาดหวังว่าจะได้รับ

Lovelock and Wirtz (2011: 65) กล่าวถึงองค์ประกอบของความคาดหวังของลูกค้า (The Components of Customer Expectations) ว่าประกอบไปด้วย (1) องค์ประกอบของบริการที่พึงประสงค์ (Desired Service) ที่ลูกค้าหวังจะได้รับหรือต้องการ ที่จะได้รับ (2) องค์ประกอบของบริการที่เพียงพอ (Adequate Service) คือ ระดับต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับได้โดยไม่เกิดความไม่พึงพอใจ (3) องค์ประกอบของบริการที่คาดการณ์ (Predicted Service) คือ ระดับการบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับ จากผู้ให้บริการ และ (4) องค์ประกอบของขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) เป็นเขตแบ่งระดับบริการที่พึงประสงค์ (Desired Service) กับระดับที่เพียงพอ (Adequate Service) ซึ่งเป็นระดับต่ำสุดของบริการที่ลูกค้ายอมรับได้ หากต่ำกว่าระดับนี้ ลูกค้าจะเกิดความสับสนและไม่พึงพอใจในการบริการ แต่หากระดับการบริการสูงกว่าความเพียงพอ (Adequate Service) จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจในการบริการมากกว่าระดับที่พึงประสงค์และส่งต่อสู่ความประทับใจ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2557: 65-67) ได้อธิบายเพิ่มเติมและกล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้บริโภคมีความคาดหวังต่อการบริการ แต่ละประเภทแตกต่างกัน ได้แก่ (1) ความต้องการของลูกค้าในแต่ละราย (Personal Need) มีพื้นฐานไม่เหมือนกัน ซึ่งอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำหน้าที่กำหนดระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อธุรกิจบริการ (2) ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) ทั้งในรูปของประสบการณ์ในอดีตจากที่ลูกค้าเคยใช้บริการสินค้าและบริการนั้น และจากการใช้บริการของกลุ่ม โดยลูกค้าจะระดับ การให้บริการนั้นมาตั้งเป็นความคาดหวังต่อผู้ให้บริการรายใหม่ที่จะใช้บริการ (3) การสื่อสารกับลูกค้า (Communication) ทั้งในรูปแบบของการสื่อสารการตลาดสู่ผู้บริโภคโดยตรง และการสื่อสารจากองค์ประกอบภายในองค์กรผู้ให้บริการ จากการตกแต่ง สถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์การให้บริการซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้บริโภคเช่นกัน (4) ปัจจัยทางสถานการณ์ (Situational Factors) คือสถานการณ์และจังหวะโอกาสที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ (5) ลูกค้าบอกกันแบบปากต่อปาก (Word of Mouth Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างลูกค้าด้วยกันเองเกี่ยวกับการบริการทั้งที่ดีและไม่ดี

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นักวิชาการ นักศึกษา ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ การให้บริการ ระบบคมนาคม และระบบขนส่งสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับท่าอากาศยาน ผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ดังต่อไปนี้

2.5.1 งานวิจัยในประเทศ

มริษา ไกรฐ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา: สายกรุงเทพฯ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางสายกรุงเทพฯ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางสายกรุงเทพฯ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) จำนวน 400 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบ Accidental Sampling ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างประชากรในขณะที่ใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ T-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของรถตู้โดยสารประจำทางอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายหมวดพบว่า หมวดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ระยะเวลาในการเดินทาง รองลงมาคือความสะดวกสบายในขณะที่ให้บริการ ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการความปลอดภัยในการให้บริการความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ผู้ให้บริการบนรถตู้โดยสารตามลำดับ และหมวดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อัตราค่าโดยสาร ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจต่อการให้บริการรถตู้โดยสารประจำทางพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและรายได้ส่วนตัวมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้ประจำทางที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการเดินทางกับความพึงพอใจต่อการให้บริการรถตู้ประจำทางพบว่า ช่วงเวลาที่รอใช้บริการและ ระยะเวลาที่รอใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ลักขิกา สิทธิชนแก้ว (2555) ศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการของร้านยา กรณีศึกษาร้านขายยาฟาสซิโน ในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์หลักสองประการ คือ หนึ่งเพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการร้านขายยาฟาสซิโนสาขาในจังหวัดเชียงใหม่ ประการสองเพื่อศึกษาคุณภาพการ

บริการของร้านขายยาฟาซิโนสาขาในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อสืบหาช่องว่างในการบริการของผู้ให้และผู้รับบริการ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและพรรณนาโดยใช้แบบสอบถาม 400 รายการ กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการ ร้านขายยาฟาซิโนในจังหวัดเชียงใหม่ ใช้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ผลการศึกษาคือ การรับรู้การบริการสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการร้านขายยาฟาซิโนในจังหวัดเชียงใหม่รับรู้มากเป็นที่สุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าในการสนองตอบความประสงค์ ด้านการเป็นรูปธรรม ตามลำดับ คุณภาพการให้บริการ สรุปได้ว่าร้านขายยาฟาซิโนในจังหวัดเชียงใหม่ประเมินระดับคุณภาพการบริการที่มากที่สุดคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการด้านความเป็นรูปธรรม ตามลำดับ

เกษกนก ศศิบรรยศ (2556: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพการให้บริการ และคุณค่าที่รับรู้ส่งผลต่อความภักดีของผู้มาใช้บริการคลินิกผิวหนังและความงามของประชาชนในเขตจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สำรวจการรับรู้คุณภาพการให้บริการคลินิกผิวหนังและความงามของประชาชนในเขตจังหวัดชลบุรี (2) สำรวจคุณค่าที่รับรู้จากการให้บริการคลินิกผิวหนังและความงามของประชาชนในเขตจังหวัดชลบุรี (3) สำรวจความภักดีของผู้มาใช้บริการคลินิกผิวหนังและความงามของประชาชน ในเขตจังหวัดชลบุรีและ (4) วิเคราะห์การรับรู้คุณภาพการให้บริการและคุณค่าที่รับรู้ส่งผลต่อความภักดีของผู้มาใช้บริการคลินิกผิวหนังและความงามของประชาชนในเขตจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-30 ปี สถานภาพ โสด การศึกษาปริญญาตรีเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการคุณค่าที่รับรู้จากการเข้า รับบริการ และความภักดีต่อการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์พบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้มาใช้บริการ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความ มั่นใจต่อลูกค้า ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ด้านความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ และด้าน ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีอิทธิพลต่อความภักดีซึ่งด้านความเอาใจใส่ดูแลลูกค้าไม่มี อิทธิพลต่อความภักดี ส่วนคุณค่าที่รับรู้จากการเข้ารับบริการมีอิทธิพลต่อความภักดีและพบว่า คุณค่าที่รับรู้จากการเข้ารับบริการ ส่งผลต่อความภักดีมากกว่าการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้ บริการคลินิกผิวหนังและความงามในเขตจังหวัดชลบุรี

พรชัย ดีไพศาลสกุล (2556: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล วัดดูประสงค์การวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการในคุณภาพบริการ โรงพยาบาล ข้อมูลทั้งหมดเกี่ยวกับคุณภาพบริการโรงพยาบาลมาจากประสบการณ์ ความคิด ความเชื่อ และทัศนคติของผู้รับบริการ โดยตรง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสำคัญของคุณภาพบริการโรงพยาบาล คือ แพทย์ที่มีความรู้ความสามารถ มี

จรรยาบรรณ ดูแลเอาใจใส่ ให้ความรู้ความเข้าใจในแผนการรักษา กำหนดแนวทางปฏิบัติให้แก่ผู้ป่วยได้ครบถ้วน ควบคู่กับการดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือด้วยความจริงใจจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล เช่น พยาบาล เทคนิคการแพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่อื่น ความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ คือ ต้องการความเลิศจิต และ สิ่งอำนวยความสะดวกอย่างสมบูรณ์ ชื่อเสียงของโรงพยาบาลและมาตรฐานการรับรอง เป็นสิ่งสำคัญที่ ผู้รับบริการต้องการได้รับตามความเหมาะสมกับระดับชั้นทางสังคมและฐานะทางการเงิน

อจันรา จิระชาติพงศ์ (2556: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่ง ผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของประเทศไทยในมุมมองของผู้ใช้บริการ วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่ง ผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของผู้ใช้บริการ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับการรับรู้และความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานและสถานีที่รับ-ส่ง ผู้โดยสารอากาศยานในเมือง และเพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมที่มีผลต่อการรับรู้และความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่ง ผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เพศหญิงมากกว่าเพศชายมีอายุไม่เกิน 30 ปี สถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงาน บริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการฯ ประเภทรถไฟฟ้าท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ เหตุผลหลักในการใช้บริการ คือ ความรวดเร็วและตรงต่อเวลา ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงวันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) ระหว่าง เวลา 06.00-12.00 น. สถานีรถไฟที่ใช้บริการมากที่สุด คือ สถานีพญาไท โดยซื้อตั๋วผ่านเจ้าหน้าที่ขายตั๋วและใช้บริการโดยเฉลี่ยจำนวน 1-2 ครั้ง ต่อสัปดาห์

สุนันท์ นิลพวง (2556: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถโดยสาร สถานีขนส่งสายใต้ วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการ รถโดยสารสถานีขนส่งสายใต้และเพื่อศึกษาการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถโดยสารสถานีขนส่งสายใต้ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถโดยสารสถานีขนส่งสายใต้ อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.65) โดยความคาดหวังที่ได้รับ การประเมินอยู่ในสามลำดับแรกได้แก่ การสร้างความมั่นใจในการเดินทางกับรถโดยสารประจำทาง (Mean = 3.82) การปรับอัตราค่าใช้จายในการเดินทางให้เหมาะสมกับค่าครองชีพ (Mean = 3.78) และความเหมาะสมในระหว่างราคาและคุณภาพในการบริการ (Mean = 3.67) ตามลำดับ การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถโดยสาร สถานี

ขนส่งสายใต้ ภายในรถโดยสาร อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.75) โดยการเรียนรู้ที่ได้รับ การประเมินในสามลำดับแรกได้แก่ ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในการใช้บริการรถตลอด การเดินทาง (Mean = 4.22) สภาพของรถโดยสารอยู่ในสภาพที่ดี (Mean = 4.04) และความปลอดภัยจากอาชญากรรมตลอดการเดินทาง (Mean = 3.79) คุณลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อความคาดหวังในทุกด้าน ยกเว้นในส่วนของการรายได้ ต่อเดือน ที่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้คุณลักษณะส่วนบุคคล มีผลต่อการรับรู้ภายในรถโดยสาร และมีผลต่อการรับรู้การให้บริการระหว่างเดินทางในทุกด้าน ยกเว้นในปัจจัยด้านเพศ ที่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความคาดหวังต่อการคุณภาพการบริการของผู้โดยสาร มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้การให้บริการระหว่างเดินทางมากที่สุด ($r = 0.76$) รองลงมา คือ ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ภายในรถโดยสาร ($r = 0.71$) และการรับรู้ภายในรถโดยสาร และการให้บริการระหว่างเดินทาง ($r = 0.63$) ตามลำดับ

เอกรัตน์ สุวรรณกุล (2556: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังต่อการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าความเร็วสูงของผู้โดยสารชาวไทยเทียบกับการเดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำและแนวโน้มพฤติกรรม ในเส้นทาง กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าความเร็วสูง เมื่อเทียบกับคุณลักษณะของการเดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำ โดยใช้การประมาณค่าตามมาตรวัดความแตกต่างแห่งความหมาย (Semantic Differential Scale) และเพื่อศึกษาแนวโน้มพฤติกรรมที่จะการเลือกใช้บริการรถไฟฟ้าความเร็วสูง รวมถึงแนวโน้มด้าน ราคาค่าโดยสารที่ยินดีจ่าย ในเส้นทางกรุงเทพฯ-เชียงใหม่ โดยตัวแปรด้านความคาดหวัง แบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ระยะเวลาในการเดินทาง ความถี่ของการให้บริการ ความปลอดภัย ความสบายในห้องโดยสาร และความสะดวกในการใช้บริการ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบแนวทางและรูปแบบการให้บริการรถไฟฟ้าความเร็วสูงที่เหมาะสม ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-30 ปี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท มีรายได้ต่อเดือนที่ ระดับ 10,000 - 30,000 บาท มีสถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีพฤติกรรมการเดินทางเพื่อท่องเที่ยว พักผ่อน เลือกเดินทางช่วงเวลา 5:00 น.-11:00 น. และเดินทาง 1-3 ครั้งต่อปี ผู้โดยสารมี ระดับความคาดหวังมากที่สุดในด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (Travel Cost) โดยคาดหวังว่าจะมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างถูกกว่าสายการบินต้นทุนต่ำและมีแนวโน้มอยู่ในระดับค่อนข้างสูงที่จะใช้บริการรถไฟฟ้าความเร็วสูง เมื่อมีการเปิดให้บริการ และยินดีที่จะจ่ายค่าโดยสาร (Willing to Pay Fare) ที่อยู่ในช่วงราคา 1,000 - 2,000 บาท โดยราคาเฉลี่ยที่ผู้โดยสารยินดีจ่ายเท่ากับ 1,080.37 บาท

วรรณภา พุ่มกาญจน์ (2556) ศึกษาการรับรู้คุณค่าของการบริการ คุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลกระทบต่อความภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์

การเกษตรสาขาลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาการรับรู้คุณค่าของบริการ คุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลกระทบต่อความภักดีของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของสาเหตุทางด้านการรับรู้คุณค่าของการบริการของลูกค้าที่มีต่อความภักดีของลูกค้า 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการที่มีต่อความภักดีของลูกค้า และ 3) เพื่อหาความสัมพันธ์ของปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์องค์กรที่มีต่อความภักดีของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างได้แก่ ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ซึ่งทราบปริมาณประชากร ทั้งหมดสิ้น 32,036 ราย ผู้วิจัยใช้วิธีคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane โดยให้ค่าความผิดพลาดไม่เกิน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 คน ส่วนข้อมูลทฤษฎีภูมิทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนิตยสาร วารสาร หนังสือบทความ ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และสถิติต่าง ๆ แล้วนำมาวิเคราะห์ประมวลผล ด้วยโปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 395 ตัวอย่างปรากฏว่า เป็นเพศหญิง ส่วนมาก ร้อยละ 51.14 อยู่ในช่วงอายุ 26-35 ปี ร้อยละ 35.44 ระดับการศึกษามัธยมศึกษา ร้อยละ 48.61 อาชีพโดยส่วนใหญ่จะเป็นการเกษตร ร้อยละ 54.68 ใช้บริการมากกว่า 5 ปี ร้อยละ 51.39 ใช้บริการประเภทเงินฝากส่วนใหญ่ ร้อยละ 47.40 โดยที่กลุ่มที่ใช้บริการธนาคารอื่นด้วยส่วนใหญ่มีการใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสูงกว่าธนาคารอื่น ร้อยละ 66.67 ส่วนใหญ่รับรู้คุณค่าของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในด้านการบริการอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่ผู้ตอบคำถามคาดหวังมากที่สุดคือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงที่ธนาคารส่งมอบได้ดีที่สุด คือ ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ นอกจากนี้การเปรียบเทียบความคาดหวังและการได้รับจริงจากบริการของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามนั้น ประเด็นที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรต้องปรับปรุงมากที่สุดคือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ส่วนทางด้านภาพลักษณ์องค์กรที่สะท้อนจากกลุ่มตัวอย่างต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรคือ เป็นธนาคารที่น่าเชื่อถือมั่นใจได้ในการให้บริการ และทางด้านพฤติกรรมความภักดีของลูกค้า ส่วนใหญ่จะมีความประพฤติคือ การใช้บริการทางการเงินอื่น ๆ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเพิ่มเติมในอนาคต จากการเปรียบเทียบความแตกต่างความตั้งใจซื้อ ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ คือ ระยะเวลาการให้บริการ เพศ กลุ่มของผู้ใช้บริการธนาคาร ไม่มีผลความภักดีแตกต่างกันต่อธนาคาร และส่วนการทดสอบทางด้านคุณค่าการรับรู้ของลูกค้า คุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความมั่นใจได้ ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ และภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อความ

ภักดีต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยวิธีการทดสอบ Multiple regression ผลว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของธนาคาร คือ คุณค่าการรับรู้ของลูกค้าและภาพลักษณ์องค์กร

ชญาพร แนนชิด และกาญจนาภรณ์ นิลจินดา (2557: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่ง สาธารณะ (รถเมล์เหลือง) อ.เมือง จ.สกลนคร มีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการรถขนส่งสาธารณะ (รถเมล์เหลือง) เขตอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร (2) ศึกษาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการรถขนส่งสาธารณะ (รถเมล์ เหลือง) ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชากรในจังหวัดโดย วิธีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการรถขนส่งสาธารณะในเส้นทางจากสถานีขนส่งผู้โดยสาร อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ที่เดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ในอำเภอเมืองสกลนคร ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้รถโดยสารสาธารณะ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 15-29 ปี มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. เป็นนักเรียนนักศึกษา และมีรายได้ น้อยกว่า 2,001 บาท ผู้ใช้บริการรถขนส่งสาธารณะมีความพึงพอใจในเรื่องของความปลอดภัยในขณะที่เดินทางในรถมากที่สุด เฉลี่ย 3.62 รองลงมาคือ เรื่องของการให้บริการของพนักงานขับรถ เฉลี่ย 3.32 และมีความพึงพอใจน้อยสุดในเรื่องของสภาพภายนอกตัวรถเฉลี่ย 3.06

จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์ (2558: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่า ปัจจัยใดส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งแบ่งปัจจัยเป็นสองส่วนได้แก่ ปัจจัยด้านผู้รับบริการและปัจจัย ด้านผู้ให้บริการ โดยปัจจัยด้านผู้รับบริการประกอบด้วย (1) ปัจจัยด้านจิตวิทยา อันได้แก่ ปัจจัย ด้านความคาดหวัง (2) ปัจจัยประชากรศาสตร์ อันได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยและอาชีพ สำหรับปัจจัยด้านผู้ให้บริการประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ท่าอากาศยาน) ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านความปลอดภัย ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและการให้บริการอื่น ๆ เป็นตัวแปรอิสระในการศึกษา เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่แท้จริงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ และนำผลการวิจัยที่ได้มาประยุกต์ใช้เป็นข้อมูลในการแก้ไขปัญหาปรับปรุง พัฒนา การให้บริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่าง สมบูรณ์แบบ สำหรับปัจจัยประชากรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างกันในเรื่องของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอาชีพ สำหรับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า หรือเท่ากับ 25,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสูงสุด และ สำหรับอาชีพพบว่า อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณ ภูมิสูงสุด สำหรับปัจจัยด้านจิตวิทยาอันได้แก่ ปัจจัยด้านความคาดหวัง และปัจจัยของผู้ให้บริการ ผลงานวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ความ

ปลอดภัยและการให้บริการอื่น ๆ ปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ (ท่าอากาศยาน) ปัจจัยด้านบุคลากร และ ปัจจัยด้านความคาดหวัง ตามลำดับ

2.5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Fitzgerald and Duraut (1980: 585-594) ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนในเทนเนสซี ที่มีต่อบริการที่ได้รับ 5 ประการ คือ บริการ ด้านตำรวจ อคติภัย อนามัย การศึกษา และถนนหนทาง ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยที่เน้นการประเมินจาก อคติภัย (Subjective Aspect Evaluations) โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ เป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดทั้ง คุณและโทษในสังคมอเมริกัน กล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักเป็นผู้ที่ถูกมองว่าน่าจะมีความรู้ต่ำกว่าถูกกีดกันในการได้รับบริการ (เมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงิน และวัยรุ่นในเมืองนั้น) ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้น ถ้าขนาดของเมืองยิ่งขนาดใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มขึ้นอันจะทำให้ต้องมีการพึ่งพาบริการจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น ปัญหาในการส่งมอบบริการจะมีมากกว่าเมืองที่มีขนาดเล็ก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ใน เทนเนสซี มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับปัจจัยทางด้านภูมิหลัง ประชาชน และ ปัจจัยทางด้านทัศนคติเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการตามความต้องการของประชาชนและเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ แต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการก็ให้พิจารณาจากปัจจัยเรื่อง เชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ อนึ่งในการ พยากรณ์ปฏิกิริยาของประชาชน ความต้องการที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับมากกว่าที่จะพิจารณาจากเชื้อชาติ อายุหรือจากทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

Lovelock and Wirtz (2011: 65) ได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของความคาดหวังของลูกค้า (The Components of Customer Expectations) ว่าประกอบไปด้วย (1) องค์ประกอบของบริการที่พึงประสงค์ (Desired Service) ที่ลูกค้าหวังจะได้รับหรือต้องการที่จะได้รับ (2) องค์ประกอบของบริการที่เพียงพอ (Adequate Service) คือ ระดับต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับได้โดยไม่เกิดความไม่พึงพอใจ (3) องค์ประกอบของบริการที่คาดการณ์ (Predicted Service) คือ ระดับการบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ และ (4) องค์ประกอบของขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) เป็นเขตแบ่งระดับบริการที่พึงประสงค์ (Desired Service) กับระดับที่เพียงพอ (Adequate Service) ซึ่งเป็นระดับต่ำสุดของบริการที่ลูกค้ายอมรับได้ หากต่ำกว่าระดับนี้ ลูกค้าจะเกิดความสับสนและไม่พึงพอใจในการบริการ แต่หากระดับการบริการสูงกว่าความเพียงพอ

(Adequate Service) จะทำ ให้ลูกค้าพึงพอใจในการบริการมากกว่าระดับที่พึงประสงค์และส่งต่อสู่ความประทับใจ

Brian Stipak (2011: 46-52) ได้ทำการวิจัยในลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่า บริการที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการให้บริการหรือไม่โดยใช้ข้อมูลด้าน ปัจเจกบุคคล สัมภาษณ์ประชากร การบริการและอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้าน ลักษณะของบริการ ลักษณะของผู้ให้บริการ ลักษณะของแต่ละบริเวณ และลักษณะของปัจเจกบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย (Subjective Evaluation Scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการ ทางด้านตำรวจ สวนสาธารณะ การจำกัดขยะ และบริการอื่น ๆ ส่วนเกณฑ์การประเมินด้านวัตถุวิสัย (Objective Characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราของทรัพย์สินที่ได้คืน ค่าใช้จ่ายต่อหัวและอัตราของการเกิดอาชญากรรม แต่ ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่ค่อยมีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่าลักษณะของบริการนั้น มีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการและในขณะเดียวกัน การประเมินทางด้านอัตวิสัยก็มีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของบริการนั้นน้อยเพราะจากการวิจัยทางด้านสาธารณะ พบว่าประชาชนมีความรู้ น้อย ในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาล และกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นเขาก็ยังต้องการที่จะแสดงทัศนคติทาง การเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัด หา แม้ว่าเขาจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพ ของบริการที่แตกต่างกันได้

Bouman and Norman (2012: 113-121) ซึ่งทำการศึกษาทัศนคติของนัก ศึกษาของมหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐบาลยังมีความคล่องตัวน้อยกว่า การให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน และสาธารณะในภาครัฐบาลยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน และไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวันอีกต่อไป คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะทำให้องค์การหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดย ต้องการแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานให้ดีขึ้นด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจเริ่มแรก คือ ต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงานมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดี สร้างความกระตือรือร้นให้เกิด ขึ้นในการทำงาน จะต้องมีการสร้างรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นใน เรื่องสวัสดิการ นันทนาการ หรือด้านอนามัย ประเด็นคือ จะต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วยไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหารและ ระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้

Clements (Clements อ้างถึงใน สมเจตน์ ชื่นปรีชา, 2553: 36) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายในและตัวแปรภายนอกกับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษาในวิทยาลัยชุมชนแมสซาชูเซต ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานว่าตัวแปรภายใน 8 ประการ และ

สถานภาพส่วนตัวมีผลต่อความพึงพอใจในงาน ผลการวิจัยปรากฏว่า องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานคือ ลักษณะของงานรองลงมาได้แก่ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้า ความมั่นคง และเรื่องทั่ว ๆ ไปองค์ประกอบภายในและองค์ประกอบภายนอกกับความพึงพอใจในงานทุกระดับอย่างมีนัยสำคัญ แต่ความสัมพันธ์ กับองค์ประกอบภายนอกกับความพึงพอใจในงานสูงกว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานเรื่อง ค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานทุกระดับ เจ้าหน้าที่หญิง และเจ้าหน้าที่ชายไม่พอใจในงานเรื่อง โอกาสก้าวหน้าแต่เจ้าหน้าที่หญิงมีความพึงพอใจในงานมากกว่า เจ้าหน้าที่ชายอย่างมีนัยสำคัญ

Aday and Andersn. (สมจิตร กาหาวงศ์. 2554: 48 ; อ้างอิงจาก Aday and Andersn. 1975. Development of Judies of access to Medical Care) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการรักษาในสหรัฐอเมริกา 4,966 คน พบว่า เรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกในการรับบริการ และค่าใช้จ่ายในการรับบริการ

Gay Kholthnasep. (2554: 74-113) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของลูกค้าต่อโรงแรมชั้น 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับการบริการของโรงแรม ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการของโรงแรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุในช่วง 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001 - 25,000 บาท และมาใช้บริการจองโรงแรมเพื่อประชุมและจัดเลี้ยง โดยพบว่า ผู้มาใช้บริการของโรงแรมได้มีความคาดหวังต่อองค์ประกอบของคุณภาพการบริการโดยเรียงลำดับจากความสำคัญมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความเชื่อ (Reliability) ด้านการเข้าถึงจิตใจ (Empathy) ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม (Tangible) และด้านการตอบสนอง (Responsiveness) และด้านความมั่นใจได้(Assurance) สำหรับผลของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการ พบว่า มีผู้ใช้บริการมีความคาดหวังที่แตกต่างจากการรับรู้ในคุณภาพการบริการจริงของโรงแรม นอกจากนี้ ยังพบว่าอายุและจุดประสงค์ที่มาใช้บริการของโรงแรมที่ต่างกันของผู้มาใช้บริการจะมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของโรงแรมต่างกันและพบว่า ระดับรายได้ ระดับการศึกษา อายุของผู้มาใช้บริการของโรงแรมที่ต่างกันมีการรับรู้จริงในคุณภาพการบริการของโรงแรมต่างกัน

Zipkin.et al. (กมลศรี เตชะจำเริญสุข. 2556: 26 ; อ้างอิงจาก Zipkin.et al. 1984: 566-572. Journal of Public Health) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสาธารณสุขในชนบทที่ประเทศอิสราเอล โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นมารดาเด็ก อายุต่ำกว่า 14 ปี จำนวน 110 คน ในหมู่บ้านเกษตรกรรม 2 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า มารดามีความพึงพอใจในการใช้บริการสาธารณสุข ถ้าแพทย์ใช้เวลาในการตรวจรักษา และพูดคุยกับผู้ป่วยนาน ๆ

Bellin and Geiger. (กมลศรี เตชะจำเริญสุข. 2556: 25 ; อ้างอิงจาก Bellin and Geiger. 1972 : 224 – 239. Medical Care) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการทางการแพทย์ที่เมือคอร์ทเซนต์เตอร์ (Dorsenter) สหรัฐอเมริกาพบว่า ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจมาก คือการที่แพทย์ให้คำอธิบายแก่ผู้ป่วยไม่เพียงพอ ไม่ให้โอกาสผู้ป่วยเล่าถึงปัญหา หรือการเจ็บป่วย และแพทย์มีท่าที่ไม่เป็นกันเองกับผู้ป่วย



2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนปริทัศน์และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสรุปเพื่อนำมา กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเป็นแบบการศึกษาเชิงสำรวจขั้นต้น (Exploratory Study) ผสมผสานระหว่างเชิงคุณภาพกับเชิงปริมาณ โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม เพื่อศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ สภาพปัจจุบันของการใช้บริการ พฤติกรรมการใช้บริการรถรับส่งระหว่างอากาศยานภูเก็ตและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยาน และเพื่อนำเสนอแนวทางในการบริหารการให้บริการรถรับส่งระหว่างอากาศยานภูเก็ตอย่างมีประสิทธิภาพ

3.1 วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินงานวิจัยตามกระบวนการ ดังนี้

3.1.1 ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากฐานข้อมูลแต่ละด้าน ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบขนส่งสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการท่าอากาศยาน เพื่อวางกรอบกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตในการทำวิจัย

3.1.2 ศึกษาปัจจัยในการดำเนินการเก็บข้อมูลด้านต่าง ๆ รวมทั้งการนำข้อมูลไปใช้งานเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดเนื้อหาของงานวิจัย

3.1.3 กำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัย ทำการออกแบบสอบถาม จัดทำแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1.4 เก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากแหล่งข้อมูลประเภทเอกสาร วารสาร เอกสารเผยแพร่ บทความ รายงานประจำปี ข่าวสารจากสื่อสารสนเทศต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1.5 วิเคราะห์ข้อมูลเป็นการนำข้อมูลจากการที่ได้จากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์ด้วยกระบวนการทางสถิติด้านต่าง ๆ ที่กำหนดไว้โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.1.6 สรุปผลการศึกษาตามเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้และรายงานผลการศึกษารวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ โดยเรียบเรียงจากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมจากเอกสารและผลจากแบบสอบถาม

3.2 การกำหนดกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

- ผู้โดยสารชาวไทย ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต สู่จังหวัดภูเก็ต จำนวน 12,859,356 คน (ข้อมูลสถิติจำนวนผู้โดยสาร ปี 2016 อ้างอิงจาก บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ข้อมูล ณ วันที่ 7 มกราคม พ.ศ. 2560

- ผู้ประกอบการขนส่งสาธารณะจังหวัดภูเก็ต จำนวน 5,276 คน อ้างอิงจากบริษัทสหกรณ์แท็กซี่จังหวัดภูเก็ต ปี 2016 ข้อมูล ณ วันที่ 7 มกราคม พ.ศ. 2560

3.3 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ช่วงเวลาเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2560 โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ ผู้โดยสารที่เป็นคนไทยที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต และกลุ่มผู้ประกอบการที่ให้บริการรถขนส่งสาธารณะ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากผู้โดยสารชาวไทยและผู้ประกอบการขนส่งสาธารณะ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต จำนวน 2 กลุ่ม ใช้วิธีการแบ่งตามสัดส่วนที่เท่า ๆ กันทั้งสองกลุ่ม เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด

3.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย/เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการวิจัยและเครื่องมือเพื่อการวิจัย ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยนี้ได้แบ่งตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น 2 ประเภท คือ

3.4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือตัวแปรที่ไม่ขึ้นอยู่กับตัวแปรอื่น ๆ เป็นตัวแปรที่เกิดขึ้นก่อน เป็นตัวต้นเหตุที่ทำให้เกิดผลตามตาม และมักเป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงค่ายากหรือไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

- 1) ข้อมูลประชากรศาสตร์ ซึ่งจะศึกษาในประเด็นของ เพศ (Gender) อายุ (Age) ระดับการศึกษา (Education) อาชีพ (Occupation) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Income)
- 2) ความคิดเห็นต่อบริบทและลักษณะของระบบขนส่งสาธารณะ ประกอบด้วย องค์ประกอบมาตรฐานของรถ และคุณภาพการบริการของพนักงาน
- 3) การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะ ประกอบด้วย ประสิทธิภาพ (Productivity) การบำรุงรักษา (Maintenance) และสภาพแวดล้อม (Ambiance)

3.4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือตัวแปรที่เกิดขึ้นหรือแปรผันไปตามตัวแปรอิสระ เป็นตัวแปรที่เป็นผลเมื่อตัวแปรอิสระเป็นเหตุ ตัวแปรสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ คือ แนวทางในการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

3.4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยลักษณะของคำถามแบ่งเป็นคำถามปลายปิด (Closed Ended Question) แบบมีตัวเลือกให้เลือกตอบ และแบบที่มีคำตอบในลักษณะมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Likert Scale Questions) โดยจัดคำถามในแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการและแบ่งเนื้อหาของคำถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 บริบทและลักษณะของระบบขนส่งสาธารณะ ประกอบด้วย องค์ประกอบมาตรฐานของรถ และคุณภาพการบริการของพนักงาน

ส่วนที่ 3 การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะ ประกอบด้วย ประสิทธิภาพ (Productivity) การบำรุงรักษา (Maintenance) และสภาพแวดล้อม (Ambiance)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไข

เป็นแบบสอบถามที่มีคำตอบในลักษณะมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Likert Scale Questions) ดังนี้ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด

เกณฑ์การวัดการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะจากท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ในการประเมินผล จะใช้วิธีการแบ่งช่วงการแปรผลตามหลักของการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class interval) โดยใช้สูตรคำนวณความกว้างของช่วงชั้น (มัลลิกา บุนนาค, 2537) ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

การจัดระดับคะแนนเฉลี่ยและแปลความหมายได้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
4.21-5.00	การรับรู้ระบบขนส่งสาธารณะในระดับมากที่สุด
3.41-4.20	การรับรู้ระบบขนส่งสาธารณะในระดับมาก
2.61-3.40	การรับรู้ระบบขนส่งสาธารณะในระดับปานกลาง
1.81-2.60	การรับรู้ระบบขนส่งสาธารณะในระดับน้อย
1.00-1.80	การรับรู้ระบบขนส่งสาธารณะในระดับน้อยที่สุด

3.4.4 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) ศึกษาและรวบรวมข้อมูล เพื่อกำหนดโครงสร้างของข้อคำถาม โดยศึกษาข้อมูลของเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ รวมถึงระเบียบ ทฤษฎี หลักนิยมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์และขอบเขตของการวิจัย จากนั้นจึงนำมากำหนดโครงสร้างของข้อคำถามให้มีความเหมาะสมกับคำถามแต่ละข้อ

2) นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำ และตรวจสอบความถูกต้อง ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์และขอบเขตของงานวิจัย รวมถึงสำนวนภาษา ว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด จากนั้นจึงดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามความเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษาก่อนดำเนินการในขั้นต่อไป

3) นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ โดยการแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถทำการตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความเที่ยง (Validity) ของแบบสอบถามให้มีความถูกต้องในรายละเอียดต่าง ๆ ครอบคลุมเนื้อหาของงานวิจัย รวมถึงตรวจสอบความเหมาะสมของสำนวนภาษาที่ใช้ โดยการใช้อย่างประเมิณเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือด้วยวิธีคำนวณหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือจุดประสงค์ (Item Objective Congruence; IOC) โดยผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ จำนวน 3 ท่านเพื่อพิจารณาความถูกต้องของเนื้อหา วิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่า IOC (Item-Objective Congruence Index) ดัชนีความสอดคล้องที่ 0.5 ขึ้นไป

4) นำแบบสอบถามฉบับร่างไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มทดลอง โดยการนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ถามกับกลุ่มทดลอง ที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามากที่สุด ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง คือ ผู้โดยสารที่เป็นคนไทยที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต และกลุ่มผู้ประกอบการที่ให้บริการรถขนส่งสาธารณะ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

5) หาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามที่รวบรวมจากกลุ่มทดลองข้างต้น มาลงรหัสเพื่อคำนวณหาผลการวิจัยขั้นต้น และนำมาปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ถูกต้องมากที่สุด

6) จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อการนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัย ดังนี้

3.5.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวม โดยใช้แบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1) ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 402 ชุดโดยการแบ่งการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ ผู้โดยสารที่เป็นคนไทยที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต และกลุ่มผู้ประกอบการที่ให้บริการรถขนส่งสาธารณะ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต จำนวน 201 ชุด พร้อมให้คำแนะนำวิธีการตอบแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างแต่ละคน และอีก 201 ชุดใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์ ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่ยุ่งเกี่ยวกับการตอบคำถามในแบบสอบถาม ทั้งนี้ เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้องตามความเป็นจริงมากที่สุด

2) เมื่อผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลและรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว จึงนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

3.5.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนนี้โดยใช้วิธีการศึกษาค้นคว้าจากวิทยานิพนธ์ งานวิจัยจากหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งสืบค้นข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือจาก Website บน Internet

3.5.3 ช่องทางการเก็บรวบรวมข้อมูล ขอความร่วมมือจากผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะ และกลุ่มผู้ประกอบการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ในการตอบแบบสอบถามผู้วิจัยกำหนดการจัดเก็บข้อมูล 2 ช่องทาง ดังนี้

1) การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกระดาษ 1 ชุด จำนวน 5 หน้า บริเวณชั้นล่างผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ ณ จุดพักรถที่ทางท่าอากาศยานจัดไว้บริการผู้โดยสาร

2) การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์ ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

3.5.4 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าเก็บข้อมูล บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต เพื่อขอความร่วมมือให้กลุ่มผู้ใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะและกลุ่มผู้ประกอบการร่วมตอบแบบสอบถาม

2) ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ช่องทาง ได้แก่ แบบสอบถามในพื้นที่ของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต และแบบสอบถามออนไลน์

3) ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามพร้อมทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ก่อนนำไปวิเคราะห์

4) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ พร้อมแปลผลอ้างอิงค่าทางสถิติที่กำหนดไว้

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ใช้ค่าสถิติบรรยายลักษณะของข้อมูล ได้แก่ วิเคราะห์ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรและนำเสนอเป็นตารางคำบรรยาย

3.6.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

แบ่งออกตามปัจจัยทั้ง 5 ด้านที่กำหนดไว้ แสดงออกมาในรูปแบบค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดตามเกณฑ์ และนำมาจัดอันดับ

3.6.3 ข้อมูลที่เป็นข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

ตามปัจจัยทั้ง 5 ด้านที่กำหนดซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดและนำแบบสอบถามมาสังเคราะห์ข้อความ



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะจากท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้ (1) เพื่อศึกษาบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต (2) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต และ (3) เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 402 ชุด ซึ่งใช้วิธีแจกแบบสอบถามและรอรับกลับภายหลังจากกลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลครบถ้วนทันทีและใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับการการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะจากท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตเพื่อนำผลการวิจัยทั้งหมดไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต และแก้ไขปัญหาของระบบการขนส่งสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอด้วยตารางแสดงผลการวิเคราะห์ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์ข้างต้น โดยผู้วิจัยขอเสนอรายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ศึกษาบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ได้แก่ (1) ด้านองค์ประกอบมาตรฐานของรถ ซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างภายนอกของรถมีความสมบูรณ์ ป้ายแสดงเส้นทางเดินรถ ติดตั้งป้ายแสดงอัตราค่าโดยสารอย่างชัดเจน เบาะนั่งอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ภายในรถได้รับการดูแลรักษาความสะอาดพร้อมให้บริการ ป้ายแสดงเบอร์โทรศัพท์ติดต่อสำนักงาน/ร้องเรียน การแสดงชื่อผู้ประกอบการและจำนวนผู้โดยสารที่ตัวรถ ติดตั้งถังดับเพลิงที่มีการตรวจสอบและมีสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา ติดตั้งอุปกรณ์กั้นทึบกระฉอก แบ่งพื้นที่ใช้สอยสำหรับผู้โดยสารและวางสัมภาระ การจัดอุปกรณ์รองรับขยะ และแสดงข้อมูลผู้ขับขี่ เช่น ที่อยู่ รูปถ่าย หมายเลขทะเบียนรถ ที่ชัดเจน (2) ด้านคุณภาพการบริการของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย ส่งผู้โดยสารถึงจุดหมายที่ต้องการ รถต้องหยุดเคลื่อนที่ทุกครั้งขณะที่มีการขึ้นและลงรถของผู้ใช้บริการ จอดรับผู้โดยสารทุกจุดที่มีให้บริการ มารยาทในการขับรถตามกฎหมายจราจร ความสุภาพของพนักงานเก็บค่าโดยสาร การบริการมีความปลอดภัย การบริการมีความรวดเร็ว มีการให้บริการตลอดทั้งวัน มีเส้นทางในการให้บริการที่ครอบคลุมทั่วถึง การแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยถูกต้องตามระเบียบผู้ขับรถขนส่งสาธารณะ

ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือคำเตือนแก่นักท่องเที่ยว ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางการเดินทางแต่ละครั้ง การให้คำแนะนำและอธิบายการใช้อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในรถ การช่วยบริการสัมภาระจัดเรียงให้เป็นระเบียบและตรวจสอบความครบถ้วนและความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ เป็นต้น

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อแนวทางในการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

รายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอด้วยตารางผลการวิเคราะห์และการตีความหมายของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา โดยรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบัน

รายละเอียดของผลการวิจัยในส่วนนี้จะนำเสนอข้อมูลด้วยการพรรณนา การใช้ตารางแสดงข้อมูล และการตีความหมายของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยซึ่งสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

4.1.1 บริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

ในปัจจุบันจำนวนผู้ใช้บริการสถานีขนส่งและท่าอากาศยานของจังหวัด พบว่ามีปริมาณการเดินทางทั้งภายในเมืองและระหว่างเมืองที่ค่อนข้างหนาแน่น จังหวัดภูเก็ตกลับมีจำนวนผู้ใช้บริการอากาศยานสูงมากกว่าจังหวัดอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด นั่นคือ มีจำนวนนักเดินทางกว่า 19,319 คนต่อวัน โดยส่วนใหญ่เป็นนักเดินทางชาวต่างชาติ 70% ความต้องการการใช้รถสาธารณะมีมากด้วย ถึงแม้จำนวนประชากรในจังหวัดภูเก็ตจะมีไม่มาก แต่ก็ยังมีปัจจัยดึงดูดอื่นๆ ที่ทำให้ภูเก็ตเป็นเมืองที่ได้รับการพัฒนาระบบขนส่งมวลชน ทั้งในด้านธุรกิจและการท่องเที่ยว เป็นปัจจัยขั้นต้นที่มีส่วนผลักดันให้เกิดการพัฒนาการขนส่งมวลชน ปริมาณการใช้รถสาธารณะ ระบบขนส่งมวลชนจังหวัดภูเก็ต ในเส้นทางท่าอากาศยานนานาชาติจังหวัดภูเก็ต-ห้าแยกฉลอง จากการขยายตัวของการท่องเที่ยวภูเก็ตทำให้เกิดปัญหาความหนาแน่นของชุมชนและประชากรการขยายตัวของเมือง และจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก ส่งผลต่อปัญหาความหนาแน่นของการจราจรเนื่องจากจำนวนยานพาหนะที่มีจำนวนมากรวมทั้งปัญหาอุบัติเหตุทางถนนที่มีแนวโน้มสูงมากขึ้นเพื่อรองรับการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต รวมทั้งการแก้ไขปัญหาจราจรที่กำลังวิกฤตในปัจจุบันและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มปริมาณการจราจรในอัตราที่ค่อนข้างสูงในอนาคต การพัฒนาระบบขนส่งมวลชนของจังหวัดภูเก็ตให้มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ เป็นแนวทางหนึ่งในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่คาดว่าจะมีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาได้ดีที่สุด ดำเนินการภายใต้ความร่วมมือจากสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) โดยแนวทางการพัฒนาระบบขนส่งมวลชน ระบบขนส่งสาธารณะ เส้นทางรถรางยกระดับสนามบิน

เพื่อรับผู้โดยสารสถานีท่าอากาศยานภูเก็ต ซึ่งจากการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ทำการศึกษาจากผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ด้วยกัน กล่าวคือ กลุ่มแรกเป็นผู้โดยสารที่เป็นคนไทยที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต กลุ่มที่สอง คือ กลุ่มผู้ประกอบการที่ให้บริการรถขนส่งสาธารณะ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต มีจำนวนทั้งหมด 402 ราย เป็นเพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 เป็นเพศหญิง จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต มีศักยภาพมากเพียงพอ ในการเป็นผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต รองรับ การขยายตัวทางด้านธุรกิจการขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ในปัจจุบันและในอนาคต โดยสอดคล้องกับการขยายตัวทางธุรกิจการบินด้านอื่น ๆ ดังนั้นในเรื่องของการบริหารจัดการ ระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต จึงน่าจะเป็นเรื่องที่บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญ ร่วมมือกัน ปรับปรุงและพัฒนา ระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ได้ถูกใช้งานอย่างเต็มขีดความสามารถ เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุด (อาคม เดิมพิทยาไพสิฐ, 2560 : 241) กล่าวถึง ขีดความสามารถในการรองรับของถนน ประกอบกับระบบขนส่งสาธารณะในเขตเมือง ภูเก็ตให้ได้รับความนิยม และครอบคลุมทุกพื้นที่โดยการวางแผนการพัฒนาโครงข่ายทางหลวงสายใหม่เพื่อแบ่งเบาภาระของทางหลวงสายหลัก การพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะเพื่อให้เป็นทางเลือกหลักในการเดินทางให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว เป็นต้นว่า การบริการขนส่ง มีทั้งวีไอพี ลิμουซีน รถลิμουซีน รถตู้ รถแท็กซี่มิเตอร์ แอร์พอร์ตบัส เส้นทางเดินไปท่าอากาศยาน ออกจากสนามบินวิ่งเข้าถนนใหญ่เทพกษัตรีสู่ตัวเมือง จุดบริการยานพาหนะ มีบริการรถลิμουซีนและรถเช่าที่ท่าอากาศยาน ผู้โดยสารสามารถติดต่อขอใช้บริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการยานพาหนะที่อาคารผู้โดยสารขาเข้าและที่นี้ผู้โดยสารขอรับบริการเพิ่มเติมสำหรับตารางเวลาในการให้บริการรถบัส รถบัสขนาดเล็กและไมโครบัส ภูเก็ตแอร์พอร์ตบัส (Phuket Airport Bus) รถรับส่งสนามบินภูเก็ต บริการขนส่งเพื่อประชาชนจากสนามบิน-สถานีขนส่ง บขส. ในตัวเมืองภูเก็ต ทั้งขาไปและขากลับ คุ่มค่า ปลอดภัย ราคายุติธรรม ได้มาตรฐาน บริการสุภาพ สามารถขึ้นรถที่ท่าอากาศยานนานาชาติได้ 2 จุด ด้วยกัน จุดที่ 1 หน้าทางออกอาคารผู้โดยสารขาเข้า (ออกจากอาคารเขียวซ้าย) จุดที่ 2 หน้าร้าน Burger King ทางออกอาคารผู้โดยสารขาออก (ขึ้นลิฟต์ไปชั้น 2 ออกจากอาคารเขียวซ้าย) ภูเก็ตแอร์พอร์ตบัส (Phuket Airport Bus) รถรับส่งสนามบินภูเก็ตนับเป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่ดีสำหรับนักท่องเที่ยว ประหยัด แอร์เย็น คุ่มค่า เที่ยวได้ทั่วภูเก็ต การเช่ารถลิμουซีน ตัวเช่ารถลิμουซีนมีจำนวนที่จุดเช่ารถบริเวณชั้น 1 อาคารผู้โดยสารขาเข้า การเช่ารถ จุดให้บริการเช่ารถ มี

2 แห่ง ทางทิศเหนือสุดและทางทิศใต้สุดของอาคารผู้โดยสารขาเข้า นอกจากนี้ยังสามารถจองระบบขนส่งสาธารณะอื่น ๆ เช่น ตู้รถไฟ ตู้เรือเฟอร์รี่ ตู้รถโดยสาร ตู้รถตู้ จักรยานยนต์สาธารณะในการรองรับปริมาณผู้โดยสารจากระบบขนส่งสาธารณะที่ดี มีคุณภาพ ปลอดภัย สะดวก ด้วยบริการที่ดี

จากการวิจัยในครั้งนี้ได้แนวทางในการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะเกิดประโยชน์ต่อหลาย ๆ กลุ่ม อาทิเช่น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นเจ้าของพื้นที่จะได้รับประโยชน์โดยตรงในด้านรายได้จากการท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติและความก้าวหน้าในการแข่งขันด้านธุรกิจการบินกับนานาชาติ มีรายได้เพิ่มขึ้นอย่างแน่นอนเนื่องจากปริมาณผู้ใช้บริการสนามบินภูเก็ตที่เพิ่มขึ้นเนื่องจากมีผู้ให้บริการมีความประทับใจในบริบทและระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตที่หลากหลายและสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความต้องการ และในภาพรวมในระดับประเทศนั้นย่อมเกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศอย่างแน่นอนในการนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลด้วยการค้นคว้าจากเอกสารถึงสภาพปัจจุบันของบริบทและระบบขนส่งสาธารณะในการดำเนินงานระบบขนส่งสาธารณะ โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

4.1.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตซึ่งทำการศึกษาจากตัวอย่างซึ่งเป็นผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต ช่วงเวลาเดือนธันวาคม พ.ศ. 2559 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2560 ผู้โดยสารที่เป็นคนไทยที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต และกลุ่มผู้ประกอบการที่ให้บริการรถขนส่งสาธารณะ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต เมื่อพิจารณาตามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
- หญิง	227	56.50
- ชาย	175	43.50
รวม	402	100.00

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
- 21 – 29 ปี	191	47.50
- 30 – 39 ปี	113	28.10
- 40-49 ปี	44	10.90
- ต่ำกว่า 20	36	9.00
- 50 – 59 ปี	17	4.20
- 50 – 59 ปี	17	4.20
- มากกว่า 60 ปี	1	0.20
รวม	402	100.00
3. ระดับการศึกษา		
- ปริญญาตรี	230	57.20
- มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	67	16.70
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	63	15.70
- สูงกว่าปริญญาตรี	23	5.70
- ต่ำกว่ามัธยม	19	4.70
รวม	402	100.00
4. อาชีพ		
- ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	169	42.00
- ข้าราชการ	74	18.40
- เกษตรกร/ชาวสวน/ชาวไร่	64	15.90
- พนักงานรัฐวิสาหกิจ	30	7.50
- นักเรียน/นักศึกษา	28	7.00
- พ่อบ้าน/แม่บ้าน	23	5.70
- พนักงานบริษัทเอกชน	14	3.50
รวม	402	100.00

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้		
- 10,001-20,000	202	50.20
- 20,001-30,000	107	26.60
- ต่ำกว่า 10,000	65	16.20
- 30,001-40,000	21	5.20
- 40,001 บาท ขึ้นไป	7	1.70
รวม	402	100

จากตารางที่ 4.1 ประเด็นเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของการรับรู้ผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต พบว่า

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 เพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีอายุ 21 – 29 ปี จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมา มีอายุ 30 – 39 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 มีอายุ 40-49 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 มีอายุ ต่ำกว่า 20 จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 มีอายุ 50 – 59 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 และมีอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.20 รองลงมา ระดับ ม.6 มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ระดับอนุปริญญา มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 และต่ำกว่า ม. 6 จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมา อาชีพข้าราชการ 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40 เกษตรกร/ชาวสวน/ชาวไร่ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 พ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 และเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

รายละเอียดของผลการศึกษาข้อมูลนำเสนอด้วยการพรรณนา การใช้ตารางวิเคราะห์ข้อมูล และการตีความของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของผลการวิจัย ซึ่งสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ข้อมูลความคิดเห็นต่อบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต จำนวน 402 ราย เมื่อพิจารณาตามบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในด้านขององค์ประกอบมาตรฐานของรถ

บริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในด้านขององค์ประกอบมาตรฐานของรถ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการรับรู้
1. ป้ายแสดงเบอร์โทรศัพท์ติดต่อสำนักงาน/ร้องเรียน	3.65	0.900	มาก
2. การแสดงชื่อผู้ประกอบการและจำนวนผู้โดยสารที่ตัวรถ	3.64	0.937	มาก
3. แสดงข้อมูลผู้ขับขี่ เช่น ที่อยู่ รูปถ่าย หมายเลขทะเบียนรถที่ชัดเจน	3.60	0.935	มาก
บริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในด้านขององค์ประกอบมาตรฐานของรถ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการรับรู้
4. ติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	3.58	0.923	มาก
5. ติดตั้งถังดับเพลิงที่มีการตรวจสอบและมีสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา	3.57	1.009	มาก
6. แบ่งพื้นที่ใช้สอยสำหรับผู้โดยสารและวางสัมภาระ	3.56	0.931	มาก
7. ติดตั้งป้ายแสดงอัตราค่าโดยสารรถอย่างชัดเจน	3.47	0.979	มาก
8. ภายในรถได้รับการดูแลรักษาความสะอาดพร้อมให้บริการ	3.45	0.978	มาก
9. การจัดอุปกรณ์รองรับขยะ	3.40	1.043	ปานกลาง

บริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในด้านขององค์ประกอบมาตรฐานของรถ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการรับรู้
10. ป้ายแสดงเส้นทางการเดินรถ	3.39	0.955	ปานกลาง
11.เบาะนั่งอยู่ในสภาพสมบูรณ์	3.38	0.948	ปานกลาง
12. โครงสร้างภายนอกของรถมีความสมบูรณ์	3.30	1.021	ปานกลาง
รวม	3.50	0.963	มาก

จากตารางที่ 4.2 ระดับความคิดเห็นด้านขององค์ประกอบมาตรฐานของรถของบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ในประเด็นนี้ผู้ตอบมีความคิดเห็นโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.963 เมื่อแจกแจงเป็นรายชื่อพบว่า

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับป้ายแสดงเบอร์โทรศัพท์ต่อสำนักงาน/โรงเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.900 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการแสดงชื่อผู้ประกอบการและจำนวนผู้โดยสารที่ตัวรถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.937 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแสดงข้อมูลผู้ขึ้นจี เช่น ที่อยู่ รูปถ่าย หมายเลขทะเบียนรถ ที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.935 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับติดตั้งอุปกรณ์เตือนทุบกระจก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.923 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับติดตั้งถังดับเพลิงที่มีการตรวจสอบและมีสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.009 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแบ่งพื้นที่ใช้สอยสำหรับผู้โดยสารและวางสัมภาระ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.931 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับติดตั้งป้ายแสดงอัตราค่าโดยสารรถอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.979 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภายในรถได้รับการดูแลรักษาความสะอาดพร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.978 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดอุปกรณ์รองรับขยะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.043 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับป้ายแสดงเส้นทางการเดินรถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.955 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเบาะนั่งอยู่ในสภาพสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.948 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงสร้างภายนอกของรถมีความสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.021 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของบริษัทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในด้านขององค์ประกอบมาตรฐานของรถ ซึ่งให้เห็นว่า ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ใน เรื่องของป้ายแสดงเบอร์โทรศัพท์ติดต่อสำนักงาน/ร้องเรียน มากที่สุด รองลงมาคือเรื่องการแสดงชื่อผู้ประกอบการและจำนวนผู้โดยสารที่ตัวรถ และแสดงข้อมูลผู้ขับขี่ เช่น ที่อยู่ รูปถ่าย หมายเลขทะเบียนรถ ที่ชัดเจน ตามลำดับ แสดงให้เห็นถึงข้อได้เปรียบและความมีมาตรฐานที่มีอยู่ในปัจจุบัน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้กำหนดนโยบาย รวมถึงพนักงานผู้ให้บริการเอง จำเป็นต้องรักษามาตรฐานในส่วนนี้ไว้ ส่วนในด้านของโครงสร้างภายนอกของรถมีความสมบูรณ์ และเรื่องของสภาพเบาะนั่งที่สมบูรณ์ ยังมีระดับการรับรู้ที่อยู่ในระดับปานกลาง จึงจำเป็นต้องพัฒนา ปรับปรุง ให้ได้มาตรฐานเหมือนด้านอื่น ๆ ต่อไป

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อบริษัทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในด้านคุณภาพการบริการของพนักงาน

บริษัทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในด้านของคุณภาพการบริการของพนักงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการรับรู้
1. รถต้องหยุดเคลื่อนที่ทุกครั้ง ขณะที่มีการขึ้นและลงรถของผู้ใช้บริการ	3.90	0.931	มาก
2. ความสุภาพของพนักงานเก็บค่าโดยสาร	3.87	0.918	มาก
3. ส่งผู้โดยสารถึงจุดหมายที่ต้องการ	3.86	0.972	มาก
4. จอได้รับผู้โดยสารทุกจุดที่มีให้บริการ	3.82	0.987	มาก

บริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในด้านของคุณภาพการบริการของพนักงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการรับรู้
5.มารยาทในการขับรถตามกฎหมายจราจร	3.79	0.961	มาก
6.การบริการมีความปลอดภัย	3.66	0.968	มาก
7.ความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ เบื้องต้น	3.63	0.904	มาก
8.การแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยถูกต้องตามระเบียบผู้ขับรถขนส่งสาธารณะ	3.60	1.050	มาก
9.การช่วยบริการสัมภาระจัดเรียงให้เป็นระเบียบและตรวจสอบความครบถ้วน	3.60	0.929	มา
10.การให้คำแนะนำและอธิบายการใช้อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในรถ	3.58	0.950	มาก
11.ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือคำเตือนแก่นักท่องเที่ยว	3.57	0.916	มาก
12.ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางเดินทางแต่ละครั้ง	3.56	0.919	มาก
13.การบริการมีความรวดเร็ว	3.38	1.121	ปานกลาง
14.มีการให้บริการตลอดทั้งวัน	3.24	1.196	ปานกลาง
15.มีเส้นทางในการให้บริการที่ครอบคลุมทั่วถึง	3.12	1.231	ปานกลาง
รวม	3.61	0.997	มาก

จากตารางที่ 4.3 ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการของพนักงานของบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ในประเด็นนี้ผู้ตอบมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.997 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อพบว่า

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรถต้องหยุดเคลื่อนที่ทุกครั้ง ขณะที่มีการขึ้นและลงรถของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.931 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุภาพของพนักงานเก็บค่าโดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.918 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่งผู้โดยสารถึงจุดหมายที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.972 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับจอดรับผู้โดยสารทุกจุดที่มีให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.987 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับมารยาทในการขับรถตามกฎหมายจราจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.961 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.968 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ เบื้องต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.904 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยถูกต้องตามระเบียบผู้ขับรถขนส่งสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.050 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการช่วยบริการสัมภาระจัดเรียงให้เป็นระเบียบและตรวจสอบความครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.929 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้คำแนะนำและอธิบายการใช้อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในรถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.950 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการให้คำแนะนำหรือคำเตือนแก่นักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.916 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางรถเดินทางแต่ละครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.919 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการมีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.121 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการตลอดทั้งวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.196 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับมีเส้นทางรถให้บริการที่ครอบคลุมทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.231 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของบริษัทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในด้านของคุณภาพการบริการของพนักงาน ซึ่งให้เห็นว่า ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ในเรื่องของรถต้องหยุดเคลื่อนที่ทุกครั้ง ขณะที่มีการขึ้นและลงรถของผู้ใช้บริการ รองลงมาคือเรื่องความสุภาพของพนักงานเก็บค่าโดยสารตามลำดับ แสดงให้เห็นถึงคุณภาพของการให้บริการของพนักงานที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับมาก ส่วนในเรื่องที่ยังต้องมีการจัดอบรม พัฒนา หรือวางนโยบายเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาในด้านของพนักงานให้มีคุณภาพมากขึ้นก็อยู่ในเรื่องของ การให้บริการที่ต้องมีความรวดเร็วมากขึ้น และในด้านของการบริการให้ครอบคลุมเส้นทางที่หลากหลายมากขึ้น และเปิดให้บริการให้เที่ยวรถมีความครอบคลุมระยะเวลาที่สนามบินมีเที่ยวบินตลอด 24 ชั่วโมง ก็ถือเป็นเรื่องที่หน่วยงานรับผิดชอบควรจะนำผลที่ได้นี้ไปวางแผนและกำหนดนโยบายเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในปัจจุบันต่อไป

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อบริษัทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในด้านผลิตภาพ

บริษัทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยาน นานาชาติภูเก็ตในด้านผลิตภาพ(Productivity)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ การรับรู้
1. ราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสม	3.22	0.971	ปานกลาง
2. ประเภทของรถที่ให้บริการมีความหลากหลาย	3.21	0.998	ปานกลาง
3. จุดจอดรับส่งผู้โดยสาร มีความเหมาะสม	3.18	1.033	ปานกลาง
4. ตารางเที่ยวรถมีความสัมพันธ์กับตารางเที่ยวบิน	3.05	1.055	ปานกลาง
5. จำนวนเที่ยวรถในการบริการมีจำนวนเพียงพอ	2.87	1.118	ปานกลาง
รวม	3.11	1.035	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 ระดับความคิดเห็นด้านผลิตภาพ(Productivity) ของบริษัทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในประเด็นนี้ผู้ตอบมีความคิดเห็นเรื่องความเพียงพอ ความเหมาะสม ความหลากหลายในด้านผลิตภาพ (Productivity) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.035 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อพบว่า

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.971 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประเภทของรถที่ให้บริการมีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.998 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดจอดรับส่งผู้โดยสาร มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.033 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับตารางเที่ยวรถมีความสัมพันธ์กับตารางเที่ยวบิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.055 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนเที่ยวรถในการบริการมีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.118 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของบริษัทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในด้านผลผลิตภาพ จึงให้เห็นว่า ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ในเรื่องของราคาค่าโดยสาร ว่ามีราคาเหมาะสม และมีประเภทของรถที่ให้บริการค่อนข้างหลากหลายในเส้นทางจากท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตสู่ตัวเมืองภูเก็ตและอำเภอใกล้เคียง ส่วนในเรื่องที่ผลการวิเคราะห์ข้อมูลยังอยู่ในระดับปานกลางก็จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับตารางเที่ยวรถอาจต้องมีการเพิ่มเติมให้สัมพันธ์กันกับเที่ยวบินที่มี และเพิ่มจุดจอดรถรับส่งให้มีความหลากหลายมากขึ้น เพื่อเป็นการสร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้ให้บริการต่อไป

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อบริษัทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในด้านการบำรุงรักษา (Maintenance)

บริษัทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในด้านการบำรุงรักษา(Maintenance)	ร	S.D.	ระดับการรับรู้
1. การอบรมความรู้แก่พนักงานที่ให้บริการ	3.52	1.910	มาก
2. สภาพรถมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ	3.42	0.948	มาก
3. มีระบบความปลอดภัย เข้มขันนิรภัย ถึงดับเพลิงภายในรถ	3.38	0.940	ปานกลาง
4. การเช็คระยะซ่อมบำรุงตามเวลาที่กำหนด	3.32	0.980	ปานกลาง
รวม	3.41	1.195	มาก

จากตารางที่ 4.5 ระดับความคิดเห็นด้านการบำรุงรักษา(Maintenance) ของบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในประเด็นนี้ผู้ตอบมีความคิดเห็นเรื่อง เวลา ความปลอดภัย ความพร้อมในด้านการบำรุงรักษา(Maintenance) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.195 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อพบว่า

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการอบรมความรู้แก่พนักงานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.910 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพรถมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.948 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับมีระบบความปลอดภัย เข้มขันนิรภัย ถึงดับเพลิงภายในรถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.940 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเช็คระยะซ่อมบำรุงตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.980 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในด้านการบำรุงรักษา ซึ่งให้เห็นว่า ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ในเรื่องของการอบรมความรู้แก่พนักงานที่ให้บริการ สภาพรถมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนในเรื่องของการมีระบบความปลอดภัย เข้มขันนิรภัย ถึงดับเพลิงภายในรถ และการเช็คระยะซ่อมบำรุงตามเวลาที่กำหนด ยังมีค่าระดับการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง จึงควรมีการปรับปรุงแก้ไข มีการเช็คระยะและซ่อมบำรุง หรือมีการแสดงหลักฐานหรือเอกสารให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบหรือรับรู้ได้ เพื่อความเป็นมาตรฐาน และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสารเอง รวมถึงเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรและหน่วยงานที่รับผิดชอบอีกด้วย

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในด้านสภาพแวดล้อม (Ambiance)

บริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในด้านสภาพแวดล้อม (Ambiance)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการรับรู้
1. จุดบริการข้อมูลการเดินทางและการท่องเที่ยวแก่ผู้โดยสาร	3.23	1.038	ปานกลาง
2. มีบริการร้านค้า ร้านอาหาร ณ จุดพักรถ	3.12	1.883	ปานกลาง

บริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยาน นานาชาติภูเก็ตในด้านสภาพแวดล้อม (Ambiance)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ การรับรู้
3. พื้นที่สูบบุหรี่	3.12	1.114	ปานกลาง
4. บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย โทรศัพท์สาธารณะ	3.07	1.090	ปานกลาง
5. จุติรถพักรถมีพื้นที่เพียงพอ ไม่แออัด	3.00	1.235	ปานกลาง
รวม	3.11	1.272	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 ระดับความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อม (Ambulance) ของบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในประเด็นนี้ ผู้ตอบมีความคิดเห็นเรื่องความเพียงพอ การอำนวยความสะดวก พื้นที่บริการ ข่าวสารข้อมูลในด้านสภาพแวดล้อม (Ambulance) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.272 และเมื่อแจกแจงเป็นรายชื่อ พบว่า

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดบริการข้อมูลการเดินทางและการท่องเที่ยวแก่ผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.038 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับมีบริการร้านค้า ร้านอาหาร ณ จุดพักรถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.883 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพื้นที่สูบบุหรี่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.114 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย โทรศัพท์สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.090 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับจุติรถพักรถมีพื้นที่เพียงพอ ไม่แออัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.235 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในการบำรุงรักษา ซึ่งให้เห็นว่า ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ในด้านสภาพแวดล้อม มีระดับการรับรู้โดยรวมน้อยที่สุดในทุกๆ ด้าน แสดงให้เห็นว่าส่วนของสภาพแวดล้อมโดยรวม เช่น จุติรถพักรถ ที่มีไม่เพียงพอ และแออัด ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสารที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี อันเนื่องด้วยมาจากท่าอากาศยานยังอยู่ในช่วงของการขยายท่าอากาศยานให้สามารถรองรับจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นยังไม่แล้วเสร็จสมบูรณ์ มีแค่การเปิดใช้งานไปบางส่วน บางพื้นที่ จึงมีผลทำให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านนี้น้อยกว่าด้านอื่นๆ

4.3 ผลสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต จากการตอบแบบสอบถามเชิงพรรณนา ของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปผลได้ดังนี้

จากผลการศึกษาทำให้ทราบการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ซึ่งบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สามารถนำผลการวิจัยไป พัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการ ระบบขนส่งสาธารณะท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานภูเก็ตให้ดีขึ้นได้ ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานภูเก็ตในที่สุด

โดยจากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะท่าอากาศยานนานาชาติ

ภูเก็ต ได้แก่ ด้านคุณภาพการบริการพนักงาน ด้านองค์ประกอบมาตรฐานของรถ ด้านการบำรุงรักษา (Maintenance) ด้านผลิตภาพ (Productivity) และด้านสภาพแวดล้อม (Ambulance) โดยเรียงลำดับจากความมีอิทธิพลจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดตามลำดับ จากคะแนนค่าเฉลี่ยโดยรวมในแต่ละด้าน ทั้งนี้ บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินนานาชาติภูเก็ต สามารถนำข้อมูล ที่ได้มาพิจารณาประกอบการกำหนด กลยุทธ์เพื่อปรับปรุงการให้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ตได้ ดังต่อไปนี้

1) บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินนานาชาติภูเก็ต ควรให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยและการให้บริการต่าง ๆ ภายในท่าอากาศยานภูเก็ต เพื่อช่วยอำนวยความสะดวก ร่นระยะเวลาในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ และเนื่องจากในบางช่วงเวลามีจำนวน ผู้ใช้บริการที่ท่าอากาศยานภูเก็ตจำนวนมาก จึงควรให้ความสำคัญกับช่วงเวลาดังกล่าวมากเป็นพิเศษเพื่อรองรับปริมาณความต้องการในการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกระบบขนส่งสาธารณะท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้น ทางบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินนานาชาติภูเก็ตควรมีการแสดง ป้ายสายการบิน ป้ายบอกทิศทางและรายละเอียด แผนที่ให้ถูกต้องและชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกด้านข้อมูลแก่ผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ตอีกด้วย

2) บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินนานาชาติภูเก็ต ควรให้ความสำคัญกับระบบขนส่งสาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ต ในเรื่องดังต่อไปนี้ จำนวนของระบบขนส่งสาธารณะในรูปแบบที่หลากหลาย เพื่อรับรองผู้โดยสารที่มีความเหมาะสม ควรมีตลอด 24 ชั่วโมง จำนวน

เกณฑ์เตอร์บริการเกี่ยวกับระบบขนส่งสาธารณะมีความเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลาที่มีผู้โดยสารเป็นจำนวนมาก ความหลากหลายของช่องทางระบบขนส่งสาธารณะ สนามบินนานาชาติภูเก็ตที่มีเพิ่มขึ้นตามมาด้วยการให้บริการ ทั้งนี้เพราะจำนวนผู้ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นในอนาคตอย่างมาก ดังนั้นการที่บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินนานาชาติภูเก็ต สามารถพัฒนาด้านคุณภาพการบริการพนักงาน ด้านองค์ประกอบมาตรฐานของรถ ด้านการบำรุงรักษา (Maintenance) ด้านผลิตภาพ (Productivity) และด้านสภาพแวดล้อม (Ambulance) ให้อยู่ในระดับดี มีมาตรฐานสากลก็จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต และจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของทั้งท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในสายตานักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ส่งเสริมด้านเศรษฐกิจทั้งในระดับภูมิภาคและระดับประเทศอีกด้วย

3) บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินนานาชาติภูเก็ต ควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม พนักงานประจำท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในเรื่องการให้บริการ เช่น พัฒนาทักษะและความสามารถในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการให้อยู่ในระดับดี การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติก่อนหลัง การให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับระบบขนส่งสาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ตได้อย่างชัดเจน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะจากท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) เพื่อศึกษาบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต
- 2) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต
- 3) เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

ประชากรในการวิจัย คือ ผู้โดยสารชาวไทย ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต จำนวน 12,859,356 คน (ข้อมูลสถิติจำนวนผู้โดยสาร ปี 2015 อ้างอิงจาก บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ข้อมูล ณ วันที่ 7 มกราคม พ.ศ. 2560 และผู้ประกอบการขนส่งสาธารณะจังหวัดภูเก็ต จำนวน 5,276 คัน อ้างอิงจากบริษัทสหกรณ์แท็กซี่จังหวัดภูเก็ต ปี 2017 ข้อมูล ณ วันที่ 7 มกราคม พ.ศ. 2560 ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทั้งหมด 402 ฉบับ ในการวิเคราะห์ได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ สถิติพื้นฐาน ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Average) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1. สรุปผลการศึกษา

ผลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์

5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย มีอายุ 21-29 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท ผลการศึกษาที่ได้แสดงให้เห็นถึงปัญหาและข้อบกพร่องต่าง ๆ มากมายที่ทำให้ระดับการรับรู้ต่ำ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าปัญหาอาจเกิดจากผู้ให้บริการไม่ทราบถึงระบบและบริการที่มีให้บริการมากเพียงพอ อาจจะเป็นต้องมีการเพิ่มช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และพัฒนาในด้านของการสื่อสารระหว่างบริการและกลุ่มผู้ให้บริการให้หลากหลาย และเข้าถึงง่ายขึ้น

5.1.2. ความคิดเห็นต่อบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

แสดงถึงสภาพเศรษฐกิจที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวอันดับต้นๆ ของเมืองไทย และเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวทั่วโลก แน่แน่นอนว่าการเดินทางเข้าสู่จังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาจากทั่วโลกกว่า 12 ล้านคนต่อปี (ข้อมูล: สถิติ ปี 2559 กรมการท่องเที่ยว) มักนิยมเดินทางทางอากาศ การพัฒนาระบบขนส่งทางอากาศ ไม่ว่าจะเป็นท่าอากาศยาน ระบบขนส่งสาธารณะที่เกี่ยวข้องภายในจังหวัด นับเป็นสิ่งสำคัญที่ทางจังหวัด ควรจะมีการวางแผนและรองรับให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสารที่จะมาใช้บริการ จากผลการวิจัย สอดคล้องกับโครงการที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตเหล่านี้ ล้วนเป็นโครงการที่จะนำจังหวัดไปสู่การปรับปรุงฟื้นฟูเมืองให้เกิดความน่าอยู่ และยั่งยืนด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ไม่ก่อให้เกิดมลพิษต่อเมือง โดยเฉพาะเรื่องของการจัดระบบขนส่งมวลชนที่ต้องการการพัฒนาเพื่อให้เป็นจุดศูนย์กลางแห่งการคมนาคมของจังหวัด และเป็นความภาคภูมิใจและต้อนรับนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกที่เดินทางมายังจังหวัดภูเก็ต

5.1.3 การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะจากท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านขององค์ประกอบมาตรฐานของรถ ด้านคุณภาพการบริการของพนักงาน ด้านผลิตภาพ (Productivity) ด้านการบำรุงรักษา (Maintenance) และด้านสภาพแวดล้อม (Ambulance)

จากการศึกษาพบว่า ในด้านองค์ประกอบมาตรฐานของรถ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.963 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ติดตั้งป้ายแสดงอัตราค่าโดยสารรถอย่างชัดเจน ภายในรถได้รับการดูแลรักษาความสะอาดพร้อมให้บริการ ป้ายแสดงเบอร์โทรศัพท์ติดต่อสำนักงาน/ร้องเรียน การแสดงชื่อผู้ประกอบการและจำนวนผู้โดยสารที่ตัวรถ ติดตั้งถังดับเพลิงที่มีการตรวจสอบและมีสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา ติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวก แบ่งพื้นที่ใช้สอยสำหรับผู้โดยสารและวางสัมภาระ แสดงข้อมูลผู้ขับขี่ เช่น ที่อยู่ รูปถ่าย หมายเลขทะเบียนรถ ที่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก สำหรับในส่วนโครงสร้างภายนอกของรถมีความสมบูรณ์ ป้ายแสดงเส้นทางการเดินรถ เบาะนั่งอยู่ในสภาพสมบูรณ์ และการจัดอุปกรณ์รองรับขยะ อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านคุณภาพการบริการของพนักงานส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.997 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่งผู้โดยสารถึงจุดหมายที่ต้องการ รถต้องหยุดเคลื่อนที่ทุกครั้ง ขณะที่มีการขึ้นและลงรถของผู้ใช้บริการ จอดรับผู้โดยสารทุกจุดที่มีให้บริการ มารยาทในการขับรถตามกฎจราจร ความสุภาพของพนักงานเก็บค่าโดยสาร การบริการมีความปลอดภัย การแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยถูกต้อง

ตามระเบียบผู้ขับรถขนส่งสาธารณะ ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือคำเตือนแก่นักท่องเที่ยว ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางการเดินทางแต่ละครั้ง การให้คำแนะนำและอธิบาย การใช้อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในรถ การช่วยบริการสัมภาระจัดเรียงให้เป็นระเบียบ และตรวจสอบความครบถ้วน ความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ เบื้องต้น การบริการมีความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ส่วนการบริการมีความรวดเร็ว มีการให้บริการตลอดทั้งวันและมีเส้นทางการให้บริการที่ครอบคลุมทั่วถึง อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านผลิตภาพ (Productivity) มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.035 ซึ่งได้แก่ จำนวนเที่ยวรถในการบริการมีจำนวนเพียงพอ ตารางเที่ยวรถมีความสัมพันธ์กับตารางเที่ยวบิน จุดจอดรับส่งผู้โดยสาร มีความเหมาะสม ประเภทของรถที่ให้บริการมีความหลากหลายและราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสม ด้านการบำรุงรักษา (Maintenance) มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.195 เมื่อพิจารณารายข้อ สภาพรถมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอและการอบรมความรู้แก่พนักงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนการเช็คระยะซ่อมบำรุงตามเวลาที่กำหนดและมีระบบความปลอดภัย เข้มขันนิรภัย ถึงดับเพลิงภายในรถ อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านสภาพแวดล้อม (Ambiance) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.272 ซึ่งได้แก่ จุฬร่อพักรถมีพื้นที่เพียงพอ ไม่แออัด มีบริการร้านค้า ร้านอาหาร ณ จุดพักรถ พื้นที่สูบบุหรี่ บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย โทรศัพท์สาธารณะ และจุดบริการข้อมูลการเดินทางและการท่องเที่ยวแก่ผู้โดยสาร

5.1.4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

จากผลการศึกษาทำให้ทราบการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ซึ่งบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการ ระบบขนส่งสาธารณะท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานภูเก็ตให้ดีขึ้นไป ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานภูเก็ตในที่สุด

โดยจากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ได้แก่ ด้านคุณภาพการบริการพนักงาน ด้านองค์ประกอบมาตรฐานของรถด้านการบำรุงรักษา (Maintenance) ด้านผลิตภาพ (Productivity) และด้านสภาพแวดล้อม (Ambulance) โดยเรียงลำดับจากควมมีอิทธิพลจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดตามลำดับ จากคะแนนค่าเฉลี่ยโดยรวมในแต่ละด้าน ทั้งนี้ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินนานาชาติภูเก็ต

สามารถนำข้อมูล ที่ได้มาพิจารณาประกอบการกำหนด กลยุทธ์เพื่อปรับปรุงการให้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ตได้ ดังต่อไปนี้

1) บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินนานาชาติภูเก็ต ควรให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยและการให้บริการต่าง ๆ ภายในท่าอากาศยานภูเก็ต เพื่อช่วยอำนวยความสะดวก ร่นระยะเวลาในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ และเนื่องจากในบางช่วงเวลามีจำนวน ผู้ใช้บริการที่ท่าอากาศยานภูเก็ตจำนวนมาก จึงควรให้ความสำคัญกับช่วงเวลาดังกล่าวมากเป็นพิเศษเพื่อรองรับปริมาณความต้องการในการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกระบบขนส่งสาธารณะท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ทางบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินนานาชาติภูเก็ตควรมีการแสดง ป้ายสายการบิน ป้ายบอกทิศทางและรายละเอียด แผนที่ให้ถูกต้องและชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกด้านข้อมูลแก่ผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตอีกด้วย

2) บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินนานาชาติภูเก็ต ควรให้ความสำคัญกับระบบขนส่งสาธารณะท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ในเรื่องดังต่อไปนี้ จำนวนของระบบขนส่งสาธารณะในรูปแบบที่หลากหลาย เพื่อรับรองผู้โดยสารที่มีความเหมาะสม ควรมีตลอด 24 ชั่วโมง จำนวนเคาน์เตอร์บริการเกี่ยวกับระบบขนส่งสาธารณะมีความเหมาะสมกับจำนวนผู้ให้บริการในแต่ละช่วงเวลาที่ผู้โดยสารเป็นจำนวนมาก ความหลากหลายของช่องทางระบบขนส่งสาธารณะ สนามบินนานาชาติภูเก็ตที่มีเพิ่มขึ้นตามมาด้วยการให้บริการ ทั้งนี้ เพราะจำนวนผู้ให้บริการท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นในอนาคตอย่างมาก ดังนั้น การที่บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินนานาชาติภูเก็ต สามารถพัฒนาด้านคุณภาพการบริการ พนักงาน ด้านองค์ประกอบมาตรฐานของรถ ด้านการบำรุงรักษา (Maintenance) ด้านผลิตภาพ (Productivity) และด้านสภาพแวดล้อม (Ambiance) ให้อยู่ในระดับดี มีมาตรฐานสากลก็จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต และจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของทั้งท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในสายตานักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ส่งเสริมด้านเศรษฐกิจทั้งในระดับภูมิภาคและระดับประเทศอีกด้วย

3) บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินนานาชาติภูเก็ต ควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม พนักงานประจำท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในเรื่องการให้บริการ เช่น พัฒนาทักษะและความสามารถในการสื่อสารกับผู้ให้บริการให้อยู่ในระดับดี การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติก่อนหลัง การให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับระบบขนส่งสาธารณะท่าอากาศยานภูเก็ตได้อย่างชัดเจน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะจากท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย มีอายุ 21-29 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระมีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท เหตุผลในการรับรู้ในการบริการของระบบขนส่งสาธารณะจากท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต กล่าวคือ มาตรฐานของรถ มีการติดตั้งป้ายแสดงอัตราค่าโดยสารอย่างชัดเจน ภายในรถได้รับการดูแลรักษาความสะอาดพร้อมให้บริการ ป้ายแสดงเบอร์โทรศัพท์ติดต่อสำนักงาน/ร้องเรียน การแสดงชื่อผู้ประกอบการและจำนวนผู้โดยสารที่ตัวรถ ติดตั้งถังดับเพลิงที่มีการตรวจสอบและมีสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา ติดตั้งอุปกรณ์กั้นทึบกระจก แบ่งพื้นที่ใช้สอยสำหรับผู้โดยสารและวางสัมภาระ แสดงข้อมูลผู้ขับขี่ เช่น ที่อยู่ รูปถ่าย หมายเลขทะเบียนรถที่ชัดเจน พนักงานมีการส่งผู้โดยสารถึงจุดหมายที่ต้องการ รถต้องหยุดเคลื่อนที่ทุกครั้ง ขณะที่มีการขึ้นและลงรถของผู้ใช้บริการ จอดรับผู้โดยสารทุกจุดที่มีให้บริการ มารยาทในการขับรถตามกฎหมายจราจร ความสุภาพของพนักงานเก็บค่าโดยสาร การบริการมีความปลอดภัย การแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยถูกต้องตามระเบียบผู้ขับรถขนส่งสาธารณะ ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือคำเตือนแก่นักท่องเที่ยว ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางเดินทางแต่ละครั้ง การให้คำแนะนำและอธิบายการใช้อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในรถ การช่วยบริการสัมภาระจัดเรียงให้เป็นระเบียบ และตรวจสอบความครบถ้วน ความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ เบื้องต้น การบริการมีความปลอดภัย สภาพรถมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอและการอบรมความรู้แก่พนักงานที่ให้บริการ

จากการวิจัยพบว่า ระบบขนส่งสาธารณะจากท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต บางจุดที่ยังขาดการพัฒนาขีดความสามารถให้ตอบสนองกับผู้ใช้บริการ ความรวดเร็วในการบริการ ความเพียงพอของการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะ ได้แก่ ด้านคุณภาพการบริการ ควรจัดให้มีการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะตลอดทั้งวัน มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลและมีเส้นทางให้บริการที่ครอบคลุมทั่วถึง ด้านผลิตภาพ (Productivity) ควรจัดจำนวนเที่ยวรถในการบริการให้เพียงพอ แสดงตารางความถี่ของเที่ยวรถกับตารางเที่ยวบิน ความเหมาะสมจุดจอดรับส่งผู้โดยสาร ความหลากหลายของประเภทของรถที่ให้บริการและราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสมด้านการบำรุงรักษา (Maintenance) มีการควบคุม เข้มงวด ตรวจสอบตราเช็คระยะซ่อมบำรุงตามเวลาที่กำหนดและการมีความพร้อมเกี่ยวกับระบบความปลอดภัย เข้มขันนิรภัย ถังดับเพลิงภายในรถ รวมทั้งด้านสภาพแวดล้อม (Ambiance) เพิ่มพื้นที่จัดอำนวยความสะดวกจุดรอพักรถที่เพียงพอ ไม่แออัด มีบริการร้านค้า ร้านอาหาร ณ จุดพักรถ พื้นที่สูบบุหรี่ บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย

โทรศัพท์สาธารณะ และจุดบริการข้อมูลการเดินทางและการท่องเที่ยวแก่ผู้โดยสารที่สะดวก สบาย รวดเร็ว ให้ข้อมูลที่ชัดเจนถูกต้อง

จากข้อมูลดังกล่าว จึงสามารถสรุปได้ว่า ระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ยังมีปัญหาอีกหลายด้านที่ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ได้และควรได้รับการแก้ไขและพัฒนาจนเป็นที่ยอมรับให้มากขึ้น เหมือนกับปัญหาในการบริการของระบบขนส่งสาธารณะอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉราภรณ์ จิรชาติพงศ์ (2556: บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาการให้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่ง ผู้โดยสารอากาศยานในเมืองของประเทศไทยในมุมมองของผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีสถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อปีอยู่ที่ 10,001 - 20,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่ง ผู้โดยสารอากาศยานในเมือง เป็นรถไฟฟ้าประเภทท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เหตุผลในการใช้บริการ คือ มีความรวดเร็ว ตรงเวลา ซึ่งเหตุผลในการเลือกตัดสินใจเลือกใช้บริการก็มาจากตนเองเป็นส่วนใหญ่ ใช้บริการในช่วงเวลาปกติ (จันทร์-ศุกร์) ระหว่าง 6.00-11.59 น. สถานีบริการรถไฟที่ใช้บริการมากที่สุดคือ สถานีรถไฟฟ้ามหานคร โดยซื้อตั๋วผ่านเจ้าหน้าที่ขายตั๋วและจะใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมือง 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่งผู้โดยสารอากาศยานในเมืองโดยรวมยังไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของระบบขนส่งฯ ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านการจัดจำหน่าย 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด 5) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ 6) ด้านกระบวนการให้บริการ 7) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกายภาพ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงฤทัย น้อยพะวงษ์ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟที่มีผลต่อการบริหารจัดการของขบวนรถชานเมืองของการรถไฟแห่งประเทศไทยพบว่า ในด้านกระบวนการให้บริการของผู้โดยสาร ยังไม่พึงพอใจในด้านความตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ นอกจากนี้ ในด้านพฤติกรรม การใช้บริการพบว่า เหตุผลหลักในการใช้บริการ คือ ความรวดเร็วตรงต่อเวลาพบว่า มีการใช้บริการในวันจันทร์-วันศุกร์ และมีความถี่ในการใช้บริการ 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ แสดงให้เห็นถึงปริมาณและความนิยมในการใช้บริการระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมฯ ของผู้ใช้บริการที่ค่อนข้างสูง โดยเฉพาะผู้ที่เป็พนักงานบริษัทเอกชนซึ่งจะต้องใช้เส้นทางหลักในเขตเมืองหลวงในการเดินทางไปทำงาน เช่น เส้นทางพญาไท รามคำแหง ฯลฯ ทั้งนี้ เนื่องมาจากวิถีชีวิตของคนในสังคมปัจจุบันที่เป็นสังคมในเมือง มีการแข่งขันค่อนข้างสูงมากในทุก ๆ ด้าน จึงทำให้สภาพแวดล้อมความเป็นอยู่ต่าง ๆ อยู่ในสภาวะ

ที่รีบเร่งและต้องแข่งกับเวลา จึงเป็นเหตุให้คนส่วนใหญ่หันมาใช้บริการระบบขนส่งมวลชนต่าง ๆ รวมทั้งระบบขนส่งทางรถไฟเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสถานีที่รับ-ส่ง อากาศยานในเมือง

และสอดคล้องกับ จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์ (2558: บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอาชีพ สำหรับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า หรือเท่ากับ 25,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสูงที่สุด และนักศึกษาที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสูงที่สุด สำหรับปัจจัยด้านจิตวิทยาอันได้แก่ ปัจจัยด้านความคาดหวัง และปัจจัยของผู้ให้บริการ ผลงานวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยและการให้บริการอื่น ๆ ปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ (ท่าอากาศยาน) ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านความคาดหวังตามลำดับ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของมริษา ไกรฐ (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา: สายกรุงเทพฯ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของรถตู้โดยสารประจำทางอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายหมวดพบว่า หมวดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ระยะเวลาในการเดินทาง รองลงมาคือความสะอาดสบายในขณะที่ให้บริการ ความสะดวก ในการเข้ามาใช้บริการความปลอดภัยในการให้บริการความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ผู้ให้บริการบนรถโดยสารตามลำดับ และหมวดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ อัตราค่าโดยสาร ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและรายได้ส่วนตัวมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ บริการรถตู้ประจำทางที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการเดินทางกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้ประจำทางพบว่า ช่วงเวลาที่รอใช้บริการและ ระยะเวลาที่รอใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถตู้โดยสารประจำทางที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะจากท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ผู้วิจัยได้พบเห็นประเด็นสำคัญหลายประการที่ควรจะนำมาเสนอแนะในงานวิจัยให้มีคุณค่าเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดและสามารถนำไปผลการศึกษาไปใช้ในทางปฏิบัติเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและส่วนรวมมากที่สุด ทั้งในทางตรงและทางอ้อม

ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้พบว่า มีปัจจัยหลายอย่างที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใคร่จะเสนอแนวคิดบางประการที่ได้ค้นพบจากการทำวิจัยในครั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ที่จะนำไปปรับปรุงให้เกิดประโยชน์ต่อไป ดังนี้

1) จากผลการศึกษาผู้ให้บริการควรทบทวนในเรื่องของคุณภาพการบริการของพนักงาน การผลิตภาพ สภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ อาทิ เช่น ในเรื่องของผลิตภาพ (Productivity) บริบทสภาพแวดล้อมให้มีความเหมาะสม เพียงพอ ทันสมัย รองรับผู้ให้บริการได้อย่างเต็มกำลัง จัดความสามารถ มีศักยภาพในการบริการ สิทธิประโยชน์ที่ดึงดูดความสนใจ อบรมพนักงาน คุณภาพการบริการเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งการให้บริการเพื่อรับข้อมูลข่าวสารและให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบระบบขนส่งสาธารณะจากท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตในการเดินทางที่สะดวก รวดเร็ว ถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยด้วยยานพาหนะที่มีความสะดวกสบาย มีการจัดทำคู่มือเกี่ยวกับระบบขนส่งสาธารณะจากท่าอากาศยานภูเก็ตให้แก่ผู้ให้บริการ จัดทำป้ายบอกเส้นทางเดินรถระบบขนส่งสาธารณะจากท่าอากาศยานให้ทั่วจุดบริเวณสนามบินภูเก็ต

2) จากผลการศึกษาพบว่า ด้านผลิตภาพ (Productivity) ควรจัดจำนวนเที่ยวรถในการบริการให้เพียงพอ แสดงตารางความสัมพันธ์ของเที่ยวรถกับตารางเที่ยวบิน ความเหมาะสมจุดจอดรับส่งผู้โดยสาร ความหลากหลายของประเภทของรถที่ให้บริการและราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสม การให้บริการที่ควรปรับปรุง คือ เที่ยวรถควรจัดช่วงความถี่ให้เพิ่มมากขึ้นเพื่อรองรับผู้ให้บริการได้ รวดเร็ว ไม่เกิดความล่าช้า โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลต่าง ๆ จะได้ไม่เสียเวลา สร้างความได้เปรียบทางธุรกิจ การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดเที่ยวรถควรให้มีความเหมาะสมกับช่วงเวลาตารางเที่ยวบินเพื่อสามารถเชื่อมต่อการเดินทาง อำนวยความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้ให้บริการ เพิ่มการบริการระบบขนส่งสาธารณะที่มีหลากหลายทางเลือกเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างตรงเป้าหมาย รวมไปถึงการศึกษาและพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะอื่น ๆ ที่จะทำให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น อาทิ เช่น การขนส่งในรูปแบบของรถไฟฟ้ารางเบา การขนส่งทางทะเลอื่น ๆ ในอนาคต

3) จากผลการศึกษาพบว่า ด้านการบำรุงรักษา (Maintenance) มีการควบคุม เข้มงวด ตรวจเช็คระยะซ่อมบำรุงตามเวลาที่กำหนดและการมีความพร้อมเกี่ยวกับระบบความปลอดภัย เข้มขันนิรภัย ถึงดับเพลิงภายในรถ ควรมีการทบทวนในเรื่องการบำรุงรักษา สภาพยานพาหนะเพื่อการขนส่งสาธารณะให้มีสภาพคล่องในการใช้ ประเมิน ตรวจสอบตลอดเวลา เมื่อมีเหตุฉุกเฉินสามารถแก้ไขได้ทันทั่วทั้งที่ มีการเตรียมพร้อมสำหรับการเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะที่ปลอดภัย สร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการในการเดินทางตลอดทุกเส้นทาง และเป็นแนวทางต่อไปในการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการคมนาคม

ของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต เช่น ระบบรถไฟฟ้ารางเบา หรือการคมนาคมโดยเรือโดยสาร เพื่อเป็นการดำเนินแผนงานในอนาคตให้ระบบมีความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ต่อไป

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1) ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ตามสภาพจริงหรือความพึงพอใจในการใช้บริการของระบบขนส่งสาธารณะจากท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ในแต่ละประเภทที่ให้บริการ เช่น วิไอพี ลิμουซีน รถลิμουซีน รถตู้ รถแท็กซี่มิเตอร์ แอร์พอร์ตบัส เป็นต้น

2) ควรศึกษาเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ตามสภาพจริง หรือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะจากท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต โดยเน้นการศึกษาแบบเจาะจงในแต่ละเส้นทางในแต่ละส่วนการให้บริการต่าง ๆ ภายใต้หลัก 7 P's เช่น การศึกษาเส้นทางสนามบินภูเก็ตและเส้นทางใกล้เคียง

3) ควรศึกษาปัจจัยบางประการที่อาจส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ การรับรู้และความคาดหวังต่อการใช้บริการของระบบขนส่งสาธารณะจากท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต



บรรณานุกรม

- กันยา สุวรรณแสง.2554. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ : อักษรพิทยา.
- กมลศรี เตชะจำเริญสุข.2556. การวิจัยด้านประชากรศาสตร์ในประเทศไทย. กรุงเทพฯ ฯ : บรรยายสรุป.
- กฤษณา ศักดิ์ศรี.2553. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ ฯ : บำรุงสาสน์.
- มัลลิกา บุญนาค (2537). สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ ฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกษณก ศศิบรรยช.2556. การรับรู้คุณภาพการให้บริการและคุณค่าที่รับรู้ส่งผลต่อความภักดีของผู้มาใช้บริการคลินิกผิวหนังและความงามของประชาชนในเขตจังหวัดชลบุรี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ : เอกสารถ่ายสำเนา.
- กรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.2558. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. เชียงใหม่ : ม.ป.ป.
- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ.2551. ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community :AEC). กรุงเทพฯ ฯ : เอกสารกระทรวงพาณิชย์.
- กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ.2556. คู่มือการค้าและการลงทุนในประเทศอาเซียน. กรุงเทพฯ ฯ : กรมส่งเสริมการค้าส่งออก กระทรวงพาณิชย์
- จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์.2558. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นิตยาพร เสมอใจ.2554. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ ฯ: ส.เอเชียเพรส.
- ชฎาพร แบนชิด และกาญจนาภรณ์ นิลจินดา. 2557. ความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสาธารณะ (รถเมล์เหลือง) อ.เมือง จ.สกลนคร.วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะ บริหารธุรกิจ. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี.2550. ผู้บริหารแห่งอนาคต” Executive of the Future. กรุงเทพฯ ฯ : ฐานบุ๊คส์.
- ทิพวรรณ พุ่มมณีและคณะ.2558. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : กระทรวง วัฒนธรรม และท่องเที่ยว.



ภาคผนวก ก.

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย





แบบสอบถาม

การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต (สำหรับผู้ประกอบการ Entrepreneur)

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สถาบันการบินพลเรือน โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต 2) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต 3) เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม ได้โปรดให้ข้อเท็จจริงในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ โดยมีรายละเอียดของแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 บริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

ส่วนที่ 3 ระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไข

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น ซึ่งจะไม่มีการเผยแพร่ใด ๆ ต่อท่านทั้งสิ้น และขอขอบพระคุณทุกท่าน ณ โอกาสนี้

นางสาวเบญจกรณ์ สงวนชีพ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อมูลความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21-29 ปี ☐ 30-39 ปี
☐ 40-49 ปี ☐ 50-59 ปี ☐ 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน ☐ เกษตรกร / ชาวสวน / ชาวไร่
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ
☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้

☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 10,001 – 20,000 บาท
☐ 20,001 – 30,000 บาท ☐ 30,001 – 40,000 บาท
☐ 40,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

5 = ความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

4 = ความคิดเห็นในระดับมาก

3 = ความคิดเห็นในระดับปานกลาง

2 = ความคิดเห็นในระดับน้อย

1 = ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

ความคิดเห็นต่อบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะ ของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. องค์ประกอบมาตรฐานของรถ					
1.1 โครงสร้างภายนอกของรถมีความสมบูรณ์					
1.2 ป้ายแสดงเส้นทางการเดินรถ					
1.3 เบาะนั่งอยู่ในสภาพสมบูรณ์					
1.4 ภายในรถได้รับการดูแลรักษาความสะอาดพร้อมให้บริการ					
1.5 ป้ายแสดงเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ สำนักงาน / ร้องเรียน					
1.6 การแสดงชื่อผู้ประกอบการและจำนวนผู้โดยสารที่ตัวรถ					
1.7 ติดตั้งถังดับเพลิงที่มีการตรวจสอบและมีสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา					
1.8 แบ่งพื้นที่ใช้สอยสำหรับผู้โดยสารและวางสัมภาระ					
1.9 การจัดอุปกรณ์รองรับขยะ					
2. คุณภาพการบริการของพนักงาน					
2.1 ส่งผู้โดยสารถึงจุดหมายที่ต้องการ					
2.2 รถต้องหยุดเคลื่อนที่ทุกครั้ง ขณะมีการขึ้นและลงของรถของผู้ใช้บริการ					
2.3 จอรับผู้โดยสารทุกครั้งที่มีสัญญาณขึ้น					
2.4 มารยาทในการขับรถตามกฎหมายจราจร					
2.5 ความสุภาพของพนักงานเก็บค่าโดยสาร					
2.6 การบริการมีความปลอดภัย					
2.7 การบริการมีความรวดเร็ว					
2.8 มีการให้บริการตลอดทั้งวัน					
2.9 มีเส้นทางการให้บริการที่ครอบคลุมทั่วถึง					

ความคิดเห็นต่อบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะ ของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
2.10 การแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย					
2.11 ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือคำแนะนำแก่นักท่องเที่ยว					
2.12 ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางในการเดินทางแต่ละครั้ง					
2.13 การให้คำแนะนำและอธิบายการใช้อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในรถ					
2.14 การช่วยบริการสัมภาระ จัดเรียงให้เป็นระเบียบ และตรวจสอบความครบถ้วน					
2.15 ความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ เบื้องต้น					

ส่วนที่ 3 การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

5	=	การรับรู้ในระดับมากที่สุด	4	=	การรับรู้ในระดับมาก
3	=	การรับรู้ในระดับปานกลาง	2	=	การรับรู้ในระดับน้อย
1	=	การรับรู้ในระดับน้อยที่สุด			

การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะ ของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต	ระดับการรับรู้				
	1	2	3	4	5
1. ผลผลิตภาพ (Productivity)					
1.1 จำนวนเที่ยวรถในการบริการมีจำนวนเพียงพอ					
1.2 ตารางเที่ยวรถมีความสัมพันธ์กับตารางเที่ยวบิน					
1.3 จุดจอดรับส่งผู้โดยสาร มีความเหมาะสม					
1.4 ประเภทของรถที่ให้บริการมีความหลากหลาย					
1.5 ราคาโดยสารมีความเหมาะสม					
2. การบำรุงรักษา (Maintenance)					
2.1 การเช็คระยะซ่อมบำรุงตามเวลาที่กำหนด					

การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะ ของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต	ระดับการรับรู้				
2.2 มีระบบความปลอดภัย เข้มงวดนิรภัย ถึงดับเพลิงภายในรถ					
2.3 สภาพรถมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ					
2.4 การอบรมความรู้แก่พนักงานที่ให้บริการ					
3. สภาพแวดล้อม (Ambiance)					
3.1 จุดรอพักรถมีพื้นที่เพียงพอ ไม่แออัด					
3.2 มีบริการร้านค้า ร้านอาหาร ณ จุดพักรถ					
3.3 พื้นที่สูบบุหรี่					
3.4 บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย โทรศัพท์สาธารณะ					
3.5 จุดบริการข้อมูลการเดินทางและการท่องเที่ยวแก่ผู้โดยสาร					

ส่วนที่ 4 ท่านมีข้อเสนอแนะใดบ้างเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่ง
สาธารณะท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต



แบบสอบถาม

การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต (สำหรับผู้โดยสารชาวไทย Thai Passenger.)

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สถาบันการบินพลเรือน โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต 2) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต 3) เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม ได้โปรดให้ข้อเท็จจริงในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ โดยมีรายละเอียดของแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 บริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

ส่วนที่ 3 ระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไข

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น ซึ่งจะไม่มีการเผยแพร่ใด ๆ ต่อท่านทั้งสิ้น และขอขอบพระคุณทุกท่าน ณ โอกาสนี้

นางสาวเบญจกรณ์ สงวนชีพ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อมูลความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21-29 ปี ☐ 30-39 ปี
☐ 40-49 ปี ☐ 50-59 ปี ☐ 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน ☐ เกษตรกร / ชาวสวน / ชาวไร่
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ
☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้

☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 10,001 – 20,000 บาท
☐ 20,001 – 30,000 บาท ☐ 30,001 – 40,000 บาท
☐ 40,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

5 = ความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

4 = ความคิดเห็นในระดับมาก

3 = ความคิดเห็นในระดับปานกลาง

2 = ความคิดเห็นในระดับน้อย

1 = ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

ความคิดเห็นต่อบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะ ของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. องค์ประกอบมาตรฐานของรถ					
1.1 โครงสร้างภายนอกของรถมีความสมบูรณ์					
1.2 ป้ายแสดงเส้นทางการเดินรถ					
1.3 เบาะนั่งอยู่ในสภาพสมบูรณ์					
1.4 ภายในรถได้รับการดูแลรักษาความสะอาดพร้อมให้บริการ					
1.5 ป้ายแสดงเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ สำนักงาน / ร้องเรียน					
1.6 การแสดงชื่อผู้ประกอบการและจำนวนผู้โดยสารที่ตัวรถ					
1.7 ติดตั้งถังดับเพลิงที่มีการตรวจสอบและมีสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา					
1.8 แบ่งพื้นที่ใช้สอยสำหรับผู้โดยสารและวางสัมภาระ					
1.9 การจัดอุปกรณ์รองรับขยะ					
2. คุณภาพการบริการของพนักงาน					
2.1 ส่งผู้โดยสารถึงจุดหมายที่ต้องการ					
2.2 รถต้องหยุดเคลื่อนที่ทุกครั้ง ขณะมีการขึ้นและลงของรถของผู้ใช้บริการ					
2.3 จอรับผู้โดยสารทุกครั้งที่มีสัญญาณขึ้น					
2.4 มารยาทในการขับรถตามกฎหมายจราจร					
2.5 ความสุภาพของพนักงานเก็บค่าโดยสาร					
2.6 การบริการมีความปลอดภัย					
2.7 การบริการมีความรวดเร็ว					
2.8 มีการให้บริการตลอดทั้งวัน					
2.9 มีเส้นทางการให้บริการที่ครอบคลุมทั่วถึง					

ความคิดเห็นต่อบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะ ของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
2.10 การแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย					
2.11 ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือคำเตือนแก่นักท่องเที่ยว					
2.12 ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางในการเดินทางแต่ละครั้ง					
2.13 การให้คำแนะนำและอธิบายการใช้อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในรถ					
2.14 การช่วยบริการสัมภาระ จัดเรียงให้เป็นระเบียบ และตรวจสอบความครบถ้วน					
2.15 ความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ เบื้องต้น					

ส่วนที่ 3 การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

5	=	การรับรู้ในระดับมากที่สุด	4	=	การรับรู้ในระดับมาก
3	=	การรับรู้ในระดับปานกลาง	2	=	การรับรู้ในระดับน้อย
1	=	การรับรู้ในระดับน้อยที่สุด			

การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะ ของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต	ระดับการรับรู้				
	1	2	3	4	5
1. ผลิตภาพ (Productivity)					
1.1 จำนวนเที่ยวรถในการบริการมีจำนวนเพียงพอ					
1.2 ตารางเที่ยวรถมีความสัมพันธ์กับตารางเที่ยวบิน					
1.3 จุดจอดรับส่งผู้โดยสาร มีความเหมาะสม					
1.4 ประเภทของรถที่ให้บริการมีความหลากหลาย					
1.5 ราคาโดยสารมีความเหมาะสม					
2. การบำรุงรักษา (Maintenance)					
2.1 การเช็คระยะซ่อมบำรุงตามเวลาที่กำหนด					

การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะ ของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต	ระดับการรับรู้				
2.2 มีระบบความปลอดภัย เข้มงวดนิรภัย ถึงดับเพลิงภายในรถ					
2.3 สภาพรถมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ					
2.4 การอบรมความรู้แก่พนักงานที่ให้บริการ					
3. สภาพแวดล้อม (Ambiance)					
3.1 จุดรอพักรถมีพื้นที่เพียงพอ ไม่แออัด					
3.2 มีบริการร้านค้า ร้านอาหาร ณ จุดพักรถ					
3.3 พื้นที่สูบบุหรี่					
3.4 บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย โทรศัพท์สาธารณะ					
3.5 จุดบริการข้อมูลการเดินทางและการท่องเที่ยวแก่ผู้โดยสาร					

ส่วนที่ 4 ท่านมีข้อเสนอแนะใดบ้างเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่ง
สาธารณะท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต



ภาคผนวก ข.

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability: α = Coefficient Alpha) ของแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด จากผู้โดยสารที่เป็นคนไทยที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต และกลุ่มผู้ประกอบการที่ให้บริการรถขนส่งสาธารณะ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจากที่ไม่ได้ถูกเลือกในการเก็บแบบสอบถามสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้

1. ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมมีค่า $\alpha = 0.8838$

Reliability

[DataSet1] G: \ SPSS \ Test R30 rev1 .sav

Scale: ALL VARIABLES

Reliability Coefficients

	Items
N of Cases	30
N of Items	38
Cronbach's Alpha	.8838

2. ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายข้อได้ค่าดังนี้

ข้อ	คำถาม	ค่าความเชื่อมั่น α = Coefficient Alpha
1	โครงสร้างภายนอกของรถมีความสมบูรณ์	0.8815
2	ป้ายแสดงเส้นทางการเดินรถ	0.8822
3	เบาะนั่งอยู่ในสภาพสมบูรณ์	0.8835
4	ภายในรถได้รับการดูแลรักษาความสะอาดพร้อมให้บริการ	0.8837
5	ป้ายแสดงเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ สำนักงาน / ร้องเรียน	0.8814
6	การแสดงชื่อผู้ประกอบการและจำนวนผู้โดยสารที่ตัวรถ	0.8814

ข้อ	คำถาม	ค่าความเชื่อมั่น α = Coefficient Alpha
7	ติดตั้งถึงดับเพลิงที่มีการตรวจสอบและมีสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา	0.8834
8	แบ่งพื้นที่ใช้สอยสำหรับผู้โดยสารและวางสัมภาระ	0.8845
9	การจัดอุปกรณ์รองรับขยะ	0.8866
10	ส่งผู้โดยสารถึงจุดหมายที่ต้องการ	0.8845
11	รถต้องหยุดเคลื่อนที่ทุกครั้ง ขณะมีการขึ้นและลงของรถของผู้ใช้บริการ	0.8851
12	จอดรับผู้โดยสารทุกครั้งที่มีสัญญาณขึ้น	0.8845
13	มารยาทในการขับรถตามกฎหมายจราจร	0.8834
14	ความสุภาพของพนักงานเก็บค่าโดยสาร	0.8832
15	การบริการมีความปลอดภัย	0.8840
16	การบริการมีความรวดเร็ว	0.8834
17	มีการให้บริการตลอดทั้งวัน	0.8835
18	มีเส้นทางให้บริการที่ครอบคลุมทั่วถึง	0.8837
19	การแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย	0.8832
20	ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือคำเตือนแก่นักท่องเที่ยว	0.8849
21	ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางในการเดินทางแต่ละครั้ง	0.8814
22	การให้คำแนะนำและอธิบายการใช้อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในรถ	0.8829
23	การช่วยบริการสัมภาระ จัดเรียงให้เป็นระเบียบ และตรวจสอบความครบถ้วน	0.8843
24	ความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ เบื้องต้น	0.8837
25	จำนวนเที่ยวรถในการบริการมีจำนวนเพียงพอ	0.8827
26	ตารางเที่ยวรถมีความสัมพันธ์กับตารางเที่ยวบิน	0.8847

ข้อ	คำถาม	ค่าความเชื่อมั่น α = Coefficient Alpha
27	จุดจอต้อนรับส่งผู้โดยสาร มีความเหมาะสม	0.8831
28	ประเภทของรถที่ให้บริการมีความหลากหลาย	0.8828
29	ราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสม	0.8822
30	การเข้าระยะซ่อมบำรุงตามเวลาที่กำหนด	0.8830
31	มีระบบความปลอดภัย เข้มขันนิรภัย ถึงดับเพลิงภายในรถ	0.8821
32	สภาพรถมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ	0.8848
33	การอบรมความรู้แก่พนักงานที่ให้บริการ	0.8845
34	จุดรอพักรถมีพื้นที่เพียงพอ ไม่แออัด	0.8825
35	มีบริการร้านค้า ร้านอาหาร ณ จุดพักรถ	0.8972
36	พื้นที่สูบบุหรี่	0.8812
37	บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย โทรศัพท์สาธารณะ	0.8831
38	จุดบริการข้อมูลการเดินทางและการท่องเที่ยวแก่ผู้โดยสาร	0.8853



ภาคผนวก ค.

การทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย



แบบตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย
เรื่อง การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะของ
ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

คำชี้แจง ขอให้ท่านตรวจสอบข้อความว่ามีความสอดคล้องกับจุดประสงค์หรือไม่
 และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา
 ดังนี้

ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง +1	เมื่อท่านแน่ใจว่าข้อความมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์
ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง 0	เมื่อท่านไม่แน่ใจว่าข้อความมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์
ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง -1	เมื่อท่านแน่ใจว่าข้อความไม่มีความสอดคล้องกับจุดประสงค์

ในกรณีที่ท่านมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงนิยามและข้อความแต่ละข้อ
 โปรดเขียนข้อเสนอแนะของท่านลงในช่องข้อเสนอแนะ หรืออาจให้ข้อเสนอแนะโดยตรง
 แก่ผู้วิจัย จักเป็นพระคุณยิ่ง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	รายละเอียดคำถาม		ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
			+1	0	-1	
1.	เพศ		✓			
	☐ ชาย	☐ หญิง				
2.	อายุ		✓			
	☐ ต่ำกว่า 20 ปี	☐ 20-29 ปี				
	☐ 30-39 ปี	☐ 40-49 ปี				
	☐ 50-59 ปี	☐ 60 ปีขึ้นไป				
3.	ระดับการศึกษา		✓			
	☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา					
	☐ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า					
	☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า					
	☐ ปริญญาตรี					
	☐ สูงกว่าปริญญาตรี					
4.	อาชีพ		✓			
	☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน					
	☐ นักเรียน/นักศึกษา					
	☐ ข้าราชการ					
	☐ พนักงานบริษัทเอกชน					
	☐ เกษตรกร / ชาวสวน / ชาวไร่					
	☐ ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ					
	☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ					
	☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ข้อที่	รายละเอียดคำถาม	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
5.	รายได้	✓			ไม่แน่ใจว่าเหตุใดจึงเลือก ช่วงรายได้แบบนี้ ถ้ามี เหตุผลสนับสนุน ก็เห็น ควรใช้ต่อไป เพราะบาง แบบสอบถามใช้ช่วงอื่น
	☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท				
	☐ 10,001 – 20,000 บาท				
	☐ 20,001 – 30,000 บาท				
	☐ 30,001 - 40,000 บาท				
	☐ 40,001 บาท ขึ้นไป				

**ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติ
ภูเก็ต**

คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับแบบ Likert's scales โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 5 = ความคิดเห็นในระดับมากที่สุด 4 = ความคิดเห็นในระดับมาก
3 = ความคิดเห็นในระดับปานกลาง 2 = ความคิดเห็นในระดับน้อย
1 = ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

ข้อที่	รายละเอียดคำถาม	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
	1.4 ภายในรถได้รับการดูแลรักษาความ สะอาดพร้อมให้บริการ	✓			ควรเพิ่มเติม 2. อุปกรณ์ช่วยเหลือเมื่อ เกิดอุบัติเหตุเช่น กรณีรถตู้ หรือรถบัสโดยสาร อาจจะต้องมี ก้อนทุบ กระจกพร้อมที่ตัดเข็มขัด
	1.5 ป้ายแสดงเบอร์โทรติดต่อ สำนักงาน / โรงเรียน	✓			
	1.6 การแสดงชื่อผู้ประกอบการและจำนวน ผู้โดยสารที่ตัวรถ	✓			

ข้อที่	รายละเอียดคำถาม	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
2.	คุณภาพการบริการของพนักงาน				ข้อ 2.10 ควรเพิ่มเติมเรื่อง การแต่งการที่ถูกต้องตาม กฎจราจรด้วย เช่น ผู้ที่ขับ จักรยานยนต์ ไม่สามารถ ใช้รองเท้าแตะได้ ต้องใช้ รองเท้าหุ้มส้น
	2.1 ส่งผู้โดยสารถึงจุดหมายที่ต้องการ	✓			
	2.2 รถต้องหยุดเคลื่อนที่ทุกครั้ง ขณะมีการ ขึ้นและลงของรถของผู้ใช้บริการ	✓			
	2.3 จอดรับผู้โดยสารทุกครั้งที่มีสัญญาณขึ้น	✓			
	2.4 มารยาทในการขับรถตามกฎหมายจราจร	✓			
	2.5 ความสุภาพของพนักงานเก็บค่าโดยสาร	✓			
	2.6 การบริการมีความปลอดภัย	✓			
	2.7 การบริการมีความรวดเร็ว	✓			
	2.8 มีการให้บริการตลอดทั้งวัน	✓			
	2.9 มีเส้นทางในการให้บริการที่ครอบคลุม ทั่วถึง	✓			
	2.10 การแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย	✓			
	2.11 ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือ คำเตือน แก่นักท่องเที่ยว	✓			
	2.12 ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ เส้นทางในการเดินทางแต่ละครั้ง	✓			
	2.13 การให้คำแนะนำและอธิบายการใช้ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ภายใน รถ	✓			
	2.14 การช่วยบริการสัมภาระ จัดเรียงให้เป็น ระเบียบ และตรวจสอบความครบถ้วน	✓			

ส่วนที่ 3 การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับแบบ Likert's scales โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5 = ความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

4 = ความคิดเห็นในระดับมาก

3 = ความคิดเห็นในระดับปานกลาง

2 = ความคิดเห็นในระดับน้อย

1 = ความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

ข้อที่	รายละเอียดคำถาม	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
1.	ผลิตภาพ (Productivity)				แนะนำให้ขยายความข้อ 1.4 เรื่องประเภทของรถ ว่า หมายถึงอะไร
	1.1 จำนวนเที่ยวรถในการบริการมีจำนวน เพียงพอ	✓			
	1.2 ตารางเที่ยวรถมีความสัมพันธ์กับตาราง เที่ยวบิน	✓			
	1.3 จุดจอดรับส่งผู้โดยสาร มีความ เหมาะสม	✓			
	1.4 ประเภทของรถที่ให้บริการมีความ หลากหลาย		✓		
	1.5 ราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสม	✓			
2.	การบำรุงรักษา				ข้อ 2.2 เพิ่มเติมอุปกรณ์ ช่วยเหลือเมื่อเกิดอุบัติเหตุ เช่น กรณีสั่งรถหรือรถบัส โดยสาร อาจจะต้องมี ก้อนทุบกระจกพร้อมที่ ตัดเข็มขัด
	2.1 การเช็คระยะซ่อมบำรุงตามเวลาที่ กำหนด	✓			
	2.2 มีระบบความปลอดภัย เข้มขันนิรภัย ถึง ดับเพลิงภายในรถ	✓			
	2.3 สภาพรถมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่เสมอ	✓			
	2.4 การอบรมความรู้แก่พนักงานที่ ให้บริการ	✓			

ข้อที่	รายละเอียดคำถาม	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
3.	สภาพแวดล้อม				
	3.1 จุฑรพักรถมีพื้นที่เพียงพอ ไม่แออัด	✓			
	3.2 มีบริการร้านค้า ร้านอาหาร ณ จุดพักรถ	✓			
	3.3 พื้นที่สูบบุหรี่	✓			
	3.4 บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย โทรศัพท์ สาธารณะ	✓			
	3.5 จุดบริการข้อมูลการเดินทางและการ ท่องเที่ยวแก่ผู้โดยสาร	✓			

ส่วนที่ 4 ท่านมีข้อเสนอแนะใดบ้างเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

ภาคผนวก ง.

หนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าถึงข้อมูล





ที่ สปพ.๔๐๑(๖)/ ๐๔๔

สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๖ มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุมัติขอเข้าเก็บข้อมูล

เรียน ผู้อำนวยการท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ด้วย นางสาวเบญจภรณ์ สงวนชีพ รหัสนักศึกษา ๕๘๑๓๒๐๐๓๔๐ นักศึกษาหลักสูตรการจัดการ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อ “การรับรู้ของ
นักท่องเที่ยวต่อระบบขนส่งสาธารณะจากท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตสู่จังหวัดภูเก็ต” (PERCEPTION OF
TOURIST AT PHUKET INTERNATIONAL AIRPORT TOWARDS PUBLIC TRANSPORTATION SYSTEM) โดยมี

ดร.อารีรัตน์ เส้นสด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้
นางสาวเบญจภรณ์ สงวนชีพ เข้าเก็บข้อมูล ณ บริเวณชานชาลาผู้โดยสารขาเข้า เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อมูล
ดังกล่าวประกอบการดำเนินงานวิจัยให้สำเร็จลุล่วงต่อไป ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานรายละเอียดด้วย
ตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.กนก สารสิทธิ์ธรรม)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน

ผู้อำนวยการสถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๐๙ โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑

นางสาวเบญจภรณ์ สงวนชีพ โทร. ๐๘๕-๘๘๒-๔๑๙๖

๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐ โทร. ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๕๒๘๘
1032/355 PHAHOLYOTHIN ROAD JOMPHON JATUJAK BANGKOK 10900 TEL. 0-22725741-4 FAX 0-22725288

ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์

นักศึกษา	เบญจภรณ์ สงวนชีพ	รหัส 5813200390
สาขาวิชา	การจัดการการบิน	
วัน-เดือน-ปี เกิด	22 พฤษภาคม 2535	
จังหวัดที่เกิด	นครศรีธรรมราช	
ที่อยู่ปัจจุบัน	199 หมู่ 5 ตำบลเทพกระษัตรี อำเภอลาดกระบัง จังหวัดภูเก็ต 83110	
สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	
ตำแหน่ง	นักศึกษารับทุนอาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	
ประวัติการศึกษา	ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (ธุรกิจการบิน) มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต พ.ศ. 2558	
ผลงานวิจัย	การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้โดยสารภายในประเทศที่มีต่อ เคาน์เตอร์เช็คอิน สายการบินไทย ประจำสถานีภูเก็ต (The Service Quality Perception of Domestic Passenger at Check-in Counter of Thai Airways at Phuket Station)	

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี